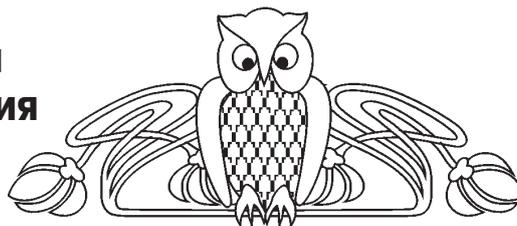




УДК 316.346.3

## Удовлетворенность пожилых людей системой социального обслуживания населения: региональный аспект



Т. В. Темаев, Л. В. Колязина, Е. Е. Телегина

Темаев Тимур Вадудович, доктор социологических наук, профессор кафедры социологии социальной работы, Саратовский национальный исследовательский государственный университет имени Н. Г. Чернышевского, timur\_temaev@mail.ru

Колязина Лариса Викторовна, ректор, Саратовский областной институт развития образования, kolyazina\_larisa@mail.ru

Телегина Елена Евгеньевна, генеральный директор, ООО «Парк города «Лукоморье», Саратов, 347533@gmail.com

Статья посвящена актуальной, но малоизученной проблеме удовлетворенности пожилых граждан, как получателей услуг, системой социального обслуживания населения. В статье указывается, что в период увеличения значимости волеизъявления граждан во всех сферах жизнедеятельности особую актуальность приобретает исследование системы социального обслуживания сквозь призму общественного мнения, так как население выступает в качестве основного потребителя предлагаемых государством услуг социального характера. В статье приводятся результаты анкетного опроса, проведенного авторами в составе исследовательской группы при кафедре социологии социальной работы СГУ имени Н. Г. Чернышевского в г. Саратове и области. Исследуется степень удовлетворенности/неудовлетворенности пожилых людей системой социального обслуживания в указанном регионе. Опираясь на количественную методологию, авторы анализируют потребность пожилых людей в учреждениях по предоставлению социальных услуг, их значимость в профилактике социальных рисков. В статье выявлены: удовлетворенность географической доступностью и удобством режима работы учреждений социального обслуживания населения; удовлетворенность компетентностью и отношением к получателям услуг сотрудников учреждений; выявлены качественные изменения системы социального обслуживания населения на современном этапе при сравнении с предыдущими. Также в статье обозначены изменения в процессе работы с получателями услуг в рамках современных требований «цифрового» общества.

**Ключевые слова:** пожилые люди, система социального обслуживания, социальные услуги, количественные методы.

### Elderly People's Satisfaction with the System of Social Services: Regional Aspect

T. V. Temaev, L. V. Kolyazina, E. E. Telegina

Timur V. Temaev, <https://orcid.org/0000-0002-8689-9330>, Saratov State University, 83 Astrakhanskaya St., Saratov 410012, Russia, timur\_temaev@mail.ru

Larisa V. Kolyazina, <https://orcid.org/0000-0001-7628-612X>, Saratov Regional Institute of Education Development, 1 Bolshaya Gornaya St., Saratov 410030, Russia, kolyazina\_larisa@mail.ru

Elena E. Telegina, <https://orcid.org/0000-0002-9779-1624>, Lukomorye city Park, 81/83 Chernyshevsky St., Saratov 410004, Russia, 347533@gmail.com

The article is devoted to the actual, but little-studied problem of satisfaction of elderly citizens, as the recipients of services, with the system of the population social services. The article points out that in the period of increasing importance of the will of citizens in all spheres of life, the study of the social service system through the prism of public opinion becomes particularly relevant, as the population is the main consumer of social services offered by the state. The article presents the results of the questionnaire conducted by the authors at the Chair of Social Work Sociology of Saratov State University, in Saratov and its region. The degree of satisfaction/dissatisfaction of elderly people with the social service system in this region is investigated. On the basis of the quantitative methodology, the authors analyzed the need of older people in institutions to provide social services, which are of importance in the prevention of social risks. The article revealed: satisfaction with the geographical accessibility and convenience of the social service institutions mode of operation; satisfaction with the competence and attitude to the recipients of the institutions services employees; demonstrated qualitative changes in the system of social service at the present stage in comparison with the previous ones. Also, the article identified the changes in the process of working with service recipients within the modern requirements of the "digital" society.

**Keywords:** elderly people, social service system, social services, quantitative methods.

DOI: <https://doi.org/10.18500/1818-9601-2020-20-1-9-13>

Система социального обслуживания населения в настоящее время характеризуется наибольшей развитостью своей структуры и качества предоставляемых услуг за всю историю существования данного института в отечественной истории и практике. Это утверждение не означает, однако, того, что перспектива данной системы теперь отсутствует, речь идет лишь о подчеркивании ее поступательного развития, что является вполне закономерным, отталкиваясь от траектории нашего государства как социально ориентированного.

Гетерогенность современных обществ и разнообразие предоставляемых услуг учреждениями социального обслуживания населения обуславливают узкую специализацию в деятельности сотрудников, занятых в данной сфере. Анализ научного дискурса по этой теме свидетельствует о небольшом количестве исследований, касающихся восприятия социальной службы в общественном мнении глазами увеличивающейся по



отношению к основной массе населения группы пожилых людей. Изучение мнений получателей услуг, предоставляемых государством, об их качестве представляется авторам статьи своевременным и актуальным.

В настоящее время в нашем государстве органы социальной защиты населения продолжают работать над развитием и внедрением в жизнь инновационных форм социального обслуживания граждан пожилого возраста. К данной системе можно отнести геронтологические, геронтопсихиатрические, реабилитационные и социально-оздоровительные центры, дома милосердия, учреждения социальной помощи для лиц без определенного места жительства и занятий, специальные жилые дома для одиноких престарелых, специализированные отделения социально-медицинского обслуживания на дому, социальные квартиры и многие другие. Социальное обслуживание граждан пожилого возраста в России всегда являлось особой системой, которая сочетает в себе самые разнообразные формы, виды и типы учреждений и услуг, единая цель которых заключается в удовлетворении потребностей пожилых людей<sup>1</sup>.

Деятельность учреждений по предоставлению социальных услуг не является формальной – данные социологических исследований свидетельствуют о том, что ориентация социального обслуживания пожилых людей на концепцию качества жизни снижает вероятность возникновения социальных рисков: 65% экспертов утверждают, что предотвращение социальных рисков наблюдается в 35–50% случаев, 35% экспертов отметили предотвращение таковых в 15–35% случаев<sup>2</sup>. При этом все эксперты сходятся во мнении о том, что наиболее эффективной деятельностью специалистов является профилактика социальных рисков посредством предоставления социальных услуг пожилым людям, результативность которой определяется ее своевременностью, а также системной и оперативной диагностикой.

В настоящее время, в период увеличения значимости общественного мнения во всех сферах жизнедеятельности государства и общества, особую актуальность приобретает исследование системы социального обслуживания сквозь призму общественного мнения, так как население выступает в качестве основного потребителя предлагаемых государством услуг социального характера. Именно поэтому в 2018–2019 гг. нами было проведено социологическое количественное исследование (анкетный опрос) «Удовлетворенность пожилых граждан города Саратова современной системой социального обслуживания населения». Опрос был проведен авторами в составе исследовательской группы при кафедре социологии социальной работы Саратовского государственного университета имени Н. Г. Чернышевского по квотно-стратифицированной выборке ( $N = 300$  человек), предельная ошибка

выборки не превышает 5 процентных пунктов. Целью анкетного опроса явилось выявление удовлетворенности/неудовлетворенности пожилых людей системой социального обслуживания в нашем регионе. В соответствии с целью были поставлены следующие задачи исследования:

– определить географическую доступность и удобство режима работы учреждений социального обслуживания населения с точки зрения получателей услуг;

– выяснить удовлетворенность компетентностью и отношением к получателям услуг сотрудников учреждений с точки зрения пожилых граждан;

– выявить качественные изменения системы социального обслуживания населения на современном этапе по сравнению с предыдущими.

Объектом исследования выступили непосредственно пожилые граждане как получатели услуг учреждений системы социального обслуживания населения. Предметом исследования являются социальные практики обращения пожилых граждан к системе социального обслуживания населения. Гипотезами эмпирического исследования выступили:

1) географическая доступность учреждений социального обслуживания и удобство режима их работы, с точки зрения пожилых граждан, является привычной и повсеместной;

2) удовлетворенность компетентностью сотрудников учреждений и их отношением к получателям услуг находится на высоком уровне;

3) качественные изменения в работе системы социального обслуживания населения на современном этапе наблюдаются в направлении оптимизации процесса по оказанию услуг – частичного его переноса в поле интернет-технологий.

В процессе исследования нами были опрошены респонденты старше 63 лет (из них 40% мужчин и 60% женщин). Большая часть опрошенных граждан пенсионного возраста имеют среднее, среднее специальное (62,0%) или незаконченное среднее образование (9,0%); 26,5% респондентов имеют высшее и 0,8% незаконченное высшее образование. Все опрошенные данной возрастной группы на тот момент официально не работали, находились в статусе пенсионеров по возрасту. Большая часть из них – русской национальности (88%).

Очевидно, что деятельность учреждений социальных услуг направлена на облегчение жизни (в нашем случае – пожилых граждан), при этом охват целевой аудитории системой социального обслуживания не является полным. В ходе исследования на вопрос о том, обращались ли респонденты и готовы ли вновь обратиться к услугам такого рода учреждений, мы получили следующие результаты: 76,0 % опрошенных сказали, что обращались и хотели бы и дальше обращаться, 11,2% – готовы воспользоваться дан-



ными услугами в случае крайней необходимости и около 2,0% не готовы пользоваться услугами социальных учреждений после негативного опыта взаимодействия. При этом лишь 7,5% респондентов обращались с жалобами на учреждения социальных услуг и 83,5% пожилых граждан никогда не жаловались на систему социального обслуживания населения.

Полученные результаты свидетельствуют о росте потребности в получении социальных услуг, так как итоги исследований предшествующих периодов эксплицируют несколько иные показатели. Так, по данным Э. Никоновой, десять лет назад лишь 26,9% опрошенных отметили, что постоянно обращаются в учреждения социальных услуг, 53,1% делали это очень редко и 20,0% совсем не обращаются за помощью в социальную службу<sup>3</sup>. Динамика отмеченных показателей свидетельствует о росте доверия пожилых граждан к системе социального обслуживания и, самое важное, удовлетворенности от обращения к ее услугам. Так, среди опрошенных пожилых граждан, которые прибегали к помощи учреждений социальных услуг, 85,0% решили проблему, с которой обращались, 8,0% – решили не полностью свою проблему и всего 3,0% респондентов так и не получили ожидаемой помощи.

Одним из важнейших показателей удовлетворенности пожилых людей системой социального обслуживания является ее географическая доступность для получателей услуг. Справедливо подчеркивал М. Томилин, что «комитеты социальной поддержки населения не могут в полной мере отвечать потребностям современного, мобильного населения. Необходимо либо увеличить их количество, либо разработать им неких «помощников»<sup>4</sup>. За последние несколько лет можно наблюдать массовое открытие так называемых многофункциональных центров, которые выступают посредником между большим потоком граждан и комитетами социальной защиты населения. Появление таких центров облегчило жизнь и пожилого населения, поскольку расположены данные организации повсеместно. В целом же на географическую доступность расположения учреждений социального обслуживания пожаловалось только 16,6% опрошенных, 49,0% вполне удовлетворены местом расположения учреждений социальных услуг, а 21,4% респондентов находят место расположения данных учреждений очень удобным. Географическая доступность учреждений социальных услуг очень важна для пожилых людей в силу их возраста и состояния здоровья. Несмотря на то что места расположения зданий объективно не зависят от самих учреждений, так же как и проложенные маршруты общественного транспорта, большинство пожилых людей удовлетворены местоположением учреждений социальных услуг. Также вполне удовлетворенными состоянием зданий

учреждений, их интерьерным оформлением и иными материальными составляющими оказались 44% респондентов, 28% удовлетворены лишь частично и 9% пожилых граждан не удовлетворены материальными условиями учреждений, предоставляющих социальные услуги.

Для любой категории населения огромное значение имеет организация труда в учреждении социального обслуживания, особенно режим его работы, так как его деятельность направлена на удовлетворение потребностей конкретного кластера получателей услуг, которые либо ограничены во времени для обращения в организацию, либо чередуют фазы активности/пассивности для обращения за услугами. Что касается пожилых граждан, то, по данным В. Арсентьевой, пики социальной активности в пожилом возрасте приходятся на утренние и вечерние часы, в силу того что зачастую пожилые люди выделяют пару часов на дневной отдых<sup>5</sup>. Соответственно, нагрузка на работников учреждений социального обслуживания в данный временной интервал особенно высока, что, в свою очередь, может отразиться на степени удовлетворенности режимом работы учреждения основных потребителей специализированных социальных услуг. Тем не менее, результаты нашего исследования демонстрируют следующее: 75,0% респондентов отметили, что график работы учреждений социальных услуг для них является оптимальным, 10,8% опрошенных лишь частично устраивает режим работы данных учреждений, и только 0,5% граждан отметили, что график работы учреждений социальных услуг их не устраивает совершенно. Из представленных данных видно, что подавляющее большинство получателей услуг вполне удовлетворены режимом работы учреждений социального обслуживания, при этом определенная необходимость к обращению внимания на возможность корректировки в графике работы присутствует.

Важнейшими показателями удовлетворенности пожилых граждан деятельностью системы социального обслуживания населения являются компетентность и внимательное отношение к получателям услуг со стороны сотрудников учреждений. Исходя из данных М. Корниловой, опирающейся на столичный опыт работы учреждений социального обслуживания населения, следует, что «вопреки произошедшим изменениям законодательства в сфере предоставления социальных услуг, старшее поколение столицы по-прежнему высоко оценивает работу учреждений социального обслуживания населения»<sup>6</sup>. Схожие результаты, но уже в практике Санкт-Петербурга, приводит О. Парфенова, которая подчеркивает, что при выполнении своих обязанностей сотрудники учреждений отступают от должностных инструкций в пользу получателей услуг, что очень высоко ценится пожилыми гражданами, которые в полной мере



удовлетворены работой специалистов в данных учреждениях<sup>7</sup>. Результаты нашего исследования также подтверждают удовлетворенность пожилых граждан отношением к ним персонала учреждений – 88% опрошенных полностью удовлетворены взаимодействием с работниками учреждений, предоставляющих социальные услуги, 6% удовлетворены лишь частично и только 1% респондентов не удовлетворены отношением к ним сотрудников учреждений, предоставляющих социальные услуги.

В настоящее время в сфере обслуживания наблюдаются существенные изменения, не исключением является и система социального обслуживания населения. Помимо удлиненного рабочего дня и увеличения обслуживающего персонала в зависимости от «наплыва» получателей услуг, распространение получили такие практики, как электронная регистрация, запись по телефону, а также несколько лет функционирует Единый портал государственных услуг Российской Федерации. Конечно же, не все пожилые граждане умеют пользоваться интернет-технологиями для получения социальных или иных услуг, но их количество стремительно растет. Так, например, по данным М. Корниловой, за последние 10 лет пожилое население нашей страны стало во много раз активнее пользоваться возможностями сети Интернет<sup>8</sup>. При этом пожилые граждане, собственно говоря, как и более молодые, могут испытывать целый ряд затруднений в данном направлении, помимо недостатка необходимых навыков. Среди них – отсутствие личного интернет-трафика, поломка прибора (мобильного устройства или компьютера), позволяющего выйти в Сеть, временные проблемы интернет-провайдера (поставщика интернет-услуг), перебои в работе сайта и многое другое.

В связи с этим актуальным по-прежнему остается личное посещение учреждения социального обслуживания населения, где получатель услуг сталкивается с проблемой, оставшейся еще с советского периода, а именно – наличием очередей при получении различного рода услуг.

Тем не менее, результаты нашего исследования свидетельствуют об отсутствии отмеченной проблемы – так, среди респондентов 35% не наблюдали очередей в такого рода организациях, 31% опрошенных проводили в очередях менее 15 минут, 10% отметили, что очень редко ждут своей очереди, и только 5% пожилых граждан подчеркнули, что для получения услуг в социальных учреждениях им приходится долго ожидать своей очереди. Данные результаты позволяют утверждать, что к настоящему времени в связи с появлением информационных технологий в сфере записи на прием или «электронных очередей» «живые очереди» исчезают, что позволяет пожилому человеку планировать свое свободное время, быстро и вовремя получить государственную услугу социального характера. К сожалению, в

отдалении от крупных городов, особенно в сельской местности, наблюдается менее современная картина обслуживания граждан. Но и в данной местности, как следует из ответов респондентов, руководство учреждений социальных услуг организует свою работу таким образом, что каждому третьему опрошенному клиенту оказывается услуга без ожидания в очереди.

Таким образом, исследовав степень удовлетворенности пожилых людей системой социального обслуживания в Саратовском регионе, можно сделать вывод о том, что все наши гипотезы подтвердились.

1. Действительно, граждане пожилого возраста удовлетворены географической доступностью учреждений социального обслуживания, а также режимом их работы. Как правило, до любого учреждения организована доставка общественным транспортом, работа с получателями услуг осуществляется с раннего утра и до позднего вечера, существует возможность увеличения количества сотрудников в результате «наплыва» получателей услуг.

2. Сотрудники учреждения социального обслуживания населения, с точки зрения пожилых граждан, являются вполне компетентными и качественно выполняют свою работу, внимательно относятся к получателям услуг, осознавая специфику работы с возрастными клиентами.

3. Качественные изменения в работе системы социального обслуживания населения на современном этапе наблюдаются в направлении оптимизации процесса по оказанию услуг – частичного его переноса в поле интернет-технологий, что привело к сокращению временной длительности ожидания получателей услуг своей очереди, возможностью дистанционно решить большинство вопросов организационного характера.

В целом же можно констатировать, что в нашем государстве наблюдается развитая система социального обслуживания пожилых граждан. В России существует социально ориентированная нормативно-правовая база социальной политики, которая как учитывает индивидуальные особенности, так и предполагает реализацию самых различных мероприятий по оказанию социальной помощи. Сама же система также является развитой по современным меркам, так как включает в себя самые разнообразные направления по оказанию социальной помощи и нацелена на выполнение большого набора задач – от материальной помощи до эмоционально-психологической и помощи в социальной адаптации пожилых людей.

#### Примечания

<sup>1</sup> См.: Демографические процессы в современном обществе : практика и политика / под ред. П. В. Романова. Саратов : Научная книга, 2005. С. 78.



- <sup>2</sup> См.: Тюкин О. А. Социальное обслуживание как фактор повышения качества жизни пожилых людей (по материалам опроса экспертов) // Знание. Понимание. Умение. 2016. № 2. С. 325.
- <sup>3</sup> См.: Никонова Э. И. Потребность пожилых людей современного российского общества в социальной защите : социологический анализ // Учен. зап. Казан. ун-та. Сер. Гуманит. науки. 2008. Т. 150, кн. 4. С. 239–240.
- <sup>4</sup> Томилин М. А. Место и роль социального обслуживания в современных условиях как одного из важнейших компонентов социальной защиты населения // Социальное обслуживание населения. 2010. № 12. С. 8–9.
- <sup>5</sup> См.: Арсентьева В. А. Социальная активность людей пенсионного возраста : взгляд социолога // Науч.-метод. электр. журнал «Концепт». 2017. Т. 39. С. 3236–3240. URL: <http://e-koncept.ru/2017/970974.htm>
- <sup>6</sup> Корнилова М. В. Социальное обслуживание пожилых москвичей // Дискурс. 2016. № 6. С. 70.
- <sup>7</sup> См.: Парфенова О. А. Социальные сервисы для пожилых : формальные и неформальные правила и практики // The Journal of Social Policy Studies - Журнал исследований социальной политики. 2017. Т. 15, № 4. С. 573–588. DOI: <https://doi.org/10.17323/727-0634-2017-15-4-573-588>
- <sup>8</sup> См.: Корнилова М. В. Интернет как адаптационный ресурс пожилых пользователей // Изв. Саратов. ун-та. Нов. сер. Сер. Социология. Политология. 2018. Т. 18, вып. 3. С. 256–257. DOI: [10.18500/1818-9601-2018-18-3-250-259](https://doi.org/10.18500/1818-9601-2018-18-3-250-259)

**Образец для цитирования:**

Темаев Т. В., Колязина Л. В., Телегина Е. Е. Удовлетворенность пожилых людей системой социального обслуживания населения: региональный аспект // Изв. Саратов. ун-та. Нов. сер. Сер. Социология. Политология. 2020. Т. 20, вып. 1. С. 9–13. DOI: <https://doi.org/10.18500/1818-9601-2020-20-1-9-13>

**Cite this article as:**

Temaev T. V., Kolyazina L. V., Telegina E. E. Elderly People's Satisfaction with the System of Social Services: Regional Aspect. *Izv. Saratov Univ. (N. S.), Ser. Sociology. Politology*, 2020, vol. 20, iss. 1, pp. 9–13 (in Russian). DOI: <https://doi.org/10.18500/1818-9601-2020-20-1-9-13>