



Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия: Социология. Политология. 2022. Т. 22, вып. 2. С. 160–165

Izvestiya of Saratov University. Sociology. Politology, 2022, vol. 22, iss. 2, pp. 160–165

<https://soziopolit.sgu.ru>

<https://doi.org/10.18500/1818-9601-2022-22-2-160-165>

Научная статья

УДК 316.346.3



Социальное обслуживание пожилых граждан: взгляд получателей услуг

Т. В. Темаев , О. П. Сынкина, А. К. Хачатурян

Саратовский национальный исследовательский государственный университет имени Н. Г. Чернышевского, Россия, 410012, г. Саратов, ул. Астраханская, д. 83

Темаев Тимур Вадудович, доктор социологических наук, профессор кафедры социологии социальной работы, timur_temaev@mail.ru, <https://orcid.org/0000-0002-8689-9330>

Сынкина Ольга Петровна, аспирант кафедры социологии социальной работы, synkina.olga@mail.ru, <https://orcid.org/0000-0003-3415-2929>

Хачатурян Александр Каренович, магистрант кафедры социологии социальной работы, aleksandr-arsen11@mail.ru, <https://orcid.org/0000-0001-8180-5625>

Аннотация. Статья посвящена актуальной проблеме – исследованию доступности государственных платных социальных услуг, степени удовлетворенности ими пожилых граждан, а также изучению их стоимости и предлагаемого спектра. В статье приводятся результаты количественного (анкетный опрос) и качественного (интервью) исследований, проведенных авторами в составе исследовательской группы при кафедре социологии социальной работы СГУ им. Н. Г. Чернышевского в г. Саратове и области. Опираясь на количественную и качественную методологии, авторы анализируют платежеспособность пожилых граждан как получателей социальных услуг, качество и спектр предлагаемых государством сервисов.

Ключевые слова: пожилые люди, социальная работа, социальное обслуживание, социальные услуги, количественные методы, качественные методы

Для цитирования: Темаев Т. В., Сынкина О. П., Хачатурян А. К. Социальное обслуживание пожилых граждан: взгляд получателей услуг // Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия: Социология. Политология. 2022. Т. 22, вып. 2. С. 160–165. <https://doi.org/10.18500/1818-9601-2022-22-2-160-165>

Статья опубликована на условиях лицензии Creative Commons Attribution 4,0 International (CC-BY 4.0)

Article

Social services for senior citizens: The view of service recipients

T. V. Temaev , O. P. Synkina, A. K. Hachaturyan

Saratov State University, 83 Astrakhanskaya St., Saratov 410012, Russia

Timur V. Temaev, timur_temaev@mail.ru, <https://orcid.org/0000-0002-8689-9330>

Olga P. Synkina, synkina.olga@mail.ru, <https://orcid.org/0000-0003-3415-2929>

Alexandr K. Hachaturyan, aleksandr-arsen11@mail.ru, <https://orcid.org/0000-0001-8180-5625>

Abstract. The article is devoted to the urgent problem – the study of the availability of state paid social services, the degree of satisfaction of elderly citizens with them, as well as the study of their cost and the proposed spectrum. The article presents the results of quantitative (questionnaire survey) and qualitative (interview) studies conducted by the authors as a part of a research group at the Chair of Sociology of Social Work of Saratov State University in Saratov and the region. Relying on quantitative and qualitative methodologies, the authors analyze the solvency of elderly citizens as recipients of social services, the quality and range of services offered by the state.

Keywords: elderly people, social work, social services, quantitative methods, qualitative methods

For citation: Temaev T. V., Synkina O. P., Hachaturyan A. K. Social services for senior citizens: The view of service recipients. *Izvestiya of Saratov University. Sociology. Politology*, 2022, vol. 22, iss. 2, pp. 160–165 (in Russian). <https://doi.org/10.18500/1818-9601-2022-22-2-160-165>

This is an open access distributed under the terms of Creative Commons Attribution 4,0 International License (CC-BY 4.0)

Предоставление помощи и организация медико-социального обслуживания для лиц пожилого и старческого возрастов в настоящее время

находится в центре внимания многих государств. Социальная политика разных стран мира, как правило, направлена не только на решение меди-



цинских и социальных проблем представителей третьего и четвертого возрастов, но и на обеспечение приемлемого уровня их жизни в целом. Актуальность исследования проблемы организации социального обслуживания лиц в возрасте 60 лет и старше обуславливается не только тем, что старение населения сопровождается ростом целого перечня медицинских и социальных проблем (заболеваемость и инвалидность, снижение социальной мобильности, трансформация социальной активности, досуга, одиночество и т.п.), но и тем, что в привычной безвозмездной государственной системе социального обслуживания населения все большую роль начинают играть рыночные механизмы, в том числе и по отношению к пожилым гражданам.

Основными учреждениями института оказания медико-социальных услуг населению являются комплексные центры социального обслуживания. Их структура может отличаться в зависимости от численности получателей и специфики обслуживаемого контингента, уровня его потребностей в услугах, наличия каких-либо медицинских и социальных учреждений на охватываемой территории и ряда других аспектов. Общее у них одно – в связи с изменением законодательства трансформировалась и бесплатная система оказания социальных услуг. По сравнению с предыдущим Федеральным законом о социальном обслуживании – № 122-ФЗ, который действовал с 1995 по 2013 г.¹, в Федеральном законе «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 № 442-ФЗ содержится ряд существенных изменений, в том числе и то, что социальное обслуживание стало платным, существенно сократилось количество льготных категорий, которые имеют право на бесплатное или льготное обслуживание (ст. 31)². Изучение современного состояния практик предоставления социальных услуг пожилым гражданам на платной основе представляется особенно актуальным, так как тенденция к коммерциализации социальной сферы остается потенциально перспективной.

С целью оценки общего уровня доступности и качества платных услуг в рамках социального обслуживания граждан пожилого возраста нами в 2021 – январе 2022 г. было проведено два эмпирических социологических исследования.

1. Анкетный опрос осуществлен на базе двух ГАУ СО КЦСОН г. Саратова и области (N = 210), выборка – сплошная. Количество мужчин составляет 18% от общего числа опрошенных респондентов, женщин – 82%, что объясняется существующей половой диспропорцией как в целом по стране в рамках данной возрастной группы, так и в структуре данного учреждения

в частности. Объектом исследования выступили граждане пожилого возраста, находящиеся на социальном обслуживании в данных центрах. Предмет исследования – практики организации социального обслуживания пожилых граждан.

В качестве основных задач исследования были выделены следующие:

– выявить уровень доступности платного социального обслуживания (с точки зрения получателей социальных услуг);

– оценить качество предоставления платных социальных услуг (с точки зрения их получателей).

2. Глубинное интервьюирование (N = 20) пожилых граждан, являющихся получателями социальных услуг. В качестве экспертов в исследовании выступили два сотрудника учреждения социального обслуживания пожилых граждан со стажем работы не менее 10 лет. Количество респондентов обусловлено насыщением кодировочных категорий (интервью с новыми респондентами не дают исследователю нового понимания для раскрытия темы). Ключевым для исследования являлся вопрос: «Действительно ли пожилые граждане, состоящие на социальном обслуживании в комплексных центрах, могут позволить себе платные социальные услуги?» Традиционно интервью с респондентами проходили в формате личных бесед на территории учреждений социального обслуживания. Интервью имели различную длительность – от 40 мин до 1,5 ч. При расшифровке авторы старались сохранить особенности «естественного словаря»³ респондентов. Также в процессе вербальной коммуникации мы старались свести к минимуму отмеченный Г. Батыгиным «эффект смысловых ножниц» и «семиотический вакуум», вызванный несовпадением фокусов речи⁴.

Гипотезами исследований выступили следующие представления:

1) платное социальное обслуживание является доступным, с точки зрения получателей социальных услуг (пожилые граждане);

2) качество предоставления платных социальных услуг является удовлетворительным, с точки зрения их получателей.

Платежеспособность пожилых граждан как получателей социальных услуг

Анализируя доступность платных услуг для пожилых граждан, т. е. платежеспособность «клиента», первым и важнейшим его признаком является степень материального благополучия. Результаты количественного исследования свидетельствуют о том, что среднемесячный доход респондентов в 21% случаев ниже



10 000 руб., в 73% – от 10 001 до 20 000 руб. и в 6% – от 20 001 до 30 000 руб. Исходя из чего мы можем с уверенностью констатировать, что основными источниками доходов пожилого населения являются пенсии и иные социальные выплаты, так как эти суммы схожи по размеру с цифрами государственного пенсионного обеспечения. Об этом же свидетельствуют данные, приводимые в средствах массовой информации: средний размер пенсии по Саратовской области на конец 2021 г. составил 14 515,99 руб., средний размер страховой пенсии – 14 839,08 руб., в том числе: по старости – 15 268,81 руб., по инвалидности – 9415,15 руб.⁵ Схожие данные получены нами и в ходе качественного исследования. Респонденты подчеркивают, что получают, как правило, небольшую пенсию по старости:

Р.: ... Пенсия маленькая, всего 13 тысяч, все уходит на квартплату и еду (Получатель услуг, женщина, 83 года, декабрь 2021).

Р.: Скажем так, пенсия небольшая, но как-то с мужем справляемся (Получатель услуг, женщина, 79 лет, декабрь 2021).

Р.: Пенсия, конечно, не высокая, но живём, справляемся (Получатель услуг, женщина, 84 года, январь 2022).

При этом результаты интервью свидетельствуют о том, что пенсии у них разные, иногда отличие составляет порядка 80–90%, тем не менее, ее размер их все равно не устраивает, они являются клиентами центров социального обслуживания и, конечно же, платят за собственные услуги, так как получают больше, чем полтора прожиточных минимума.

Р.: У меня не плохая пенсия, по сравнению с другими, я знаю, соседка на 11 тысяч живет, продавцом работала. У меня северные, должность была <...>, но на все, что я хотела бы, а это немного, не хватает, как ни крути (Получатель услуг, женщина, 79 лет, декабрь 2021).

Р.: Как вам сказать, у меня, как вы понимаете, раз такая должность... приличная пенсия, ну вот я вам сейчас скажу 22 тысячи. Вот, по меркам я знаю людей по 12 в месяц получают, но давай всё равно скажу, что не хватает (Получатель услуг, женщина, 81 год, декабрь 2021).

Опираясь на полученные данные, подчеркнем, что современные пенсионеры продолжают жить, как правило, на одну пенсию, которая для большинства является небольшой по размеру и их единственным и основным доходом. Соответственно, платежеспособность получателей платных услуг комплексных центров социального обслуживания населения может измеряться размерами государственной пенсии по старости, она же выступает ориентиром в процессе формирования стоимости таких услуг, их комплексно-

сти и актуальности. Вывод, касающийся степени платежеспособности пожилого получателя социальных услуг, однозначный – размер средней пенсии может позволить только необходимые для жизни пожилого человека расходы, при этом у него не должно быть серьезных проблем со здоровьем.

Доступность платных услуг для пожилых граждан

Результаты нашего количественного исследования свидетельствуют о том, что 93% респондентов получают услуги на платной основе, и лишь для 7% они предоставляются безвозмездно. Из тех, кто платит за предоставленные услуги, 88% устраивает их стоимость, оставшиеся 12% опрошенных скорее ею недовольны. О. Парфенова в своем исследовании эффектов применения нового закона о социальном обслуживании справедливо, на наш взгляд, отмечает тот факт, что после введения платы за услуги количество клиентов не уменьшилось, но сократился перечень предлагаемых центрами услуг, так как пожилые люди оплачивают «жизненно необходимый» минимум – покупку продуктов и лекарств, оплату счетов⁶. Результаты же качественного исследования однозначно свидетельствуют о том, что цена за предоставляемые услуги в центре социального обслуживания является доступной и не вызывает затруднений в оплате среди их получателей:

Р.: Знаете, тут чисто символическая плата – 120 рублей в месяц, считай бесплатно, когда ходила до этого в «Максюту», то было и дороже и уровень другой (Получатель услуг, женщина, 62 года, ноябрь 2021).

Р.: Так, а тут у всех платные. Но цена «не кусается» (Получатель услуг, женщина, 69 лет, декабрь 2021).

Р.: У нас все платные <...>. Но это не одна услуга, а комплекс. То есть туда входит всё, можно посещать любые занятия и кружки, и музеи, и библиотеки, выставки, театр. Так, получают что все услуги в нашем отделении за 125 рублей (Заведующий отделением, стаж 11 лет, ноябрь 2021).

Полученные данные позволяют констатировать доступность, предоставляемых центрами услуг для пожилых граждан. Справедливо подчеркивают исследователи, что социальная услуга понимается как комбинированное благо, в котором объединены рыночные и нерыночные составляющие, выдающие социально значимый положительный результат, содержащий индивидуальную и общественную пользу⁷. Месячная стоимость целого комплекса услуг, действительно, невысока, пожилые граждане могут приобре-



сти их себе. Тем не менее, в связи с небольшой стоимостью целого комплекса услуг возникают вопросы к их качественному наполнению и реализации. Не случайно К. Омарова в своем исследовании, отмечая тенденцию роста количества социальных центров, подчеркивала, что чем больше в стране центров социального обслуживания, тем меньший объем финансирования выделяется на каждый из них, что в результате негативно отражается как на оснащенности самих учреждений, так и на качестве предоставляемых центрами услуг⁸. Поэтому и мы не смогли обойти вниманием изучение данного аспекта в своем исследовании, хотя бы в ракурсе личной оценки пожилых граждан.

Удовлетворенность качеством социальных услуг

Результаты нашего качественного исследования позволяют обозначить нерешенность «старой» проблемы дефицита ресурсов в учреждениях и в настоящее время, которая характеризуется низким уровнем оснащенности и ветхостью зданий и внутренних помещений многих центров. Респонденты, в том числе и эксперты, подчеркивают, что на занятиях им не всегда хватает инвентаря, а помещениям требуется ремонт:

И.: *Какие, на ваш взгляд, существуют проблемы при оказании социальных услуг в вашем учреждении?*

Р.: *Конечно же, связанные с оснащением нашего учреждения, и расходными материалами (Специалист по социальной работе, стаж 14 лет, ноябрь 2021).*

И.: *Какие существуют проблемы, на ваш взгляд, в сфере оказания социальных услуг?*

Р.: *Оснащение и расходный материал. Для оказания услуг мы должны быть оснащены всем необходимым. Эта проблема не острая, конечно, но она по-прежнему существует (Заведующий отделением, стаж 11 лет, ноябрь 2021).*

Р.: *Вот это заведение «совковых» времён ещё... Я не понимаю, вот такое чувство, что никто на него не обращает внимание до сих пор. Это центр, вот эти я коврик с собой притащил из дома, потому что здесь они дырявые, сегодня были занятия с палочками. Ну, казалось бы, ну просто палочки обыкновенные приобрести там, сами приносим (Получатель услуг, мужчина, 68 лет, ноябрь 2021).*

Р.: *Я понимаю, что вот сейчас заикнись про ремонт, это не подойдёт. Просто обстановка гнетущая, вторая сторона за стеной ужасна (Получатель услуг, женщина, 69 лет, декабрь 2021).*

Количественные данные свидетельствуют о том, что из всего числа опрошенных 93% до-

вольны качеством предоставления социальных услуг и лишь 7% респондентов им не удовлетворены, объясняя свой выбор тем, что социальные работники уделяют этому мало времени. Что, на наш взгляд, вполне объяснимо – по данным О. Парфеновой, нагрузка на специалистов увеличилась вдвое⁹, в соответствии с новым регламентом сотрудникам учреждения элементарно не хватает времени на всех клиентов. Тем не менее, лишь 6% опрошенных отметили возникновение трудностей, связанных с невежливым поведением или некомпетентностью специалистов учреждений, а 94% респондентов подчеркнули, что никаких проблем при получении услуг у них не возникало. Схожие данные, но уже в практике Санкт-Петербурга, приводят и другие исследователи, отмечая, что при выполнении своих обязанностей сотрудники учреждений отступают от должностных инструкций в пользу получателей услуг, в связи с чем люди пожилого возраста в полной мере удовлетворены работой специалистов в данных учреждениях¹⁰. Об этом же свидетельствуют и результаты нашего качественного исследования:

Р.: *Ну, не всегда всего хватает на занятиях, что-то сами приносим, но так все нравится, девочки [сотрудники учреждения] стараются (Получатель услуг, мужчина, 64 года, ноябрь 2021).*

Р.: *Не знаю, все они, мне кажется, здесь отдают душу девчонки, все эти женщины, они все (Получатель услуг, женщина, 84 года, январь 2022).*

Можно с уверенностью констатировать, что, опираясь на результаты наших исследований, сотрудники центров социального обслуживания выполняют свою работу профессионально и качественно, количество людей, столкнувшихся с трудностями при получении социальных услуг, невелико. Из всего количества опрошенных только 4% обращались с жалобами на социальных работников в центр социального обслуживания, соответственно, остальные 96% – нет. Те, кто все же обращался в учреждение с жалобой или предложением, отметили, что ситуация после этого изменилась в лучшую сторону, уточнив, что им назначили другого социального работника. Такой довольно низкий процент людей, обратившихся в учреждение с жалобой или предложением, еще раз подтверждает, что сотрудники КЦСОН, с позиции пожилых граждан, являются вполне компетентными и качественно выполняют свою работу, осознавая всю специфику взаимодействия с возрастными клиентами.

Р.: *С нами занимается преподаватель очень классная. В пятницу были занятия, вы знаете,*



она не замечает времени, но продолжает, мы еще поясницу не проработали. То есть я считаю, что человек как бы на своём месте, не смотрит на время и не пытается убежать (Получатель услуг, женщина, 62 года, ноябрь 2021).

И.: Устраивает ли вас качество социальных услуг, которые вам оказывают?

Р.: Да устраивает, занимаемся чем нравится, не скучно (Получатель услуг, женщина, 68 лет, ноябрь 2021).

Р.: Что могут, все делают (Получатель услуг, мужчина, 66 лет, ноябрь 2021).

Таким образом, можно констатировать, что качество предоставляемых услуг, несмотря на плохую оснащенность инвентарем, ветхость здания, требуемый ремонт внутренних помещений, с точки зрения получателей, остается на удовлетворительном уровне. Данный результат достигается благодаря слаженной работе персонала, личностной мотивационной заинтересованности сотрудников в своей профессиональной деятельности. Немаловажным является и лояльное отношение получателей услуг, готовых закрыть глаза на небольшие недостатки и восполнить нехватку инвентаря собственным вкладом, что в очередной раз подтверждает их платежеспособность.

Ограниченность комплекса предоставляемых услуг

Перечень предоставляемых услуг в комплексе оказался недостаточным для некоторых наших респондентов. Так, для 76% опрошенных спектр услуг, предоставляемых центрами, выступил как вполне полный, для 18% желательными были обозначены «Беседа и общение», а для 6%, проживающих в сельской местности и в частном секторе, среди недостающих и очень актуальных услуг оказалась «Чистка снега в зимнее время». И если последняя услуга отмечена небольшим количеством респондентов и является востребованной в конкретном сезоне, то беседа, общение – одна из главных потребностей людей пожилого возраста постоянно, так как многие из них являются одиноким людьми, и коммуникационная активность ими очень востребована. Данный факт отмечен в исследовании О. Парфеновой, где практически все ее информанты (социальные работники) отмечают нуждаемость пожилых людей в общении, сетуя на то, что услуга «Беседа, общение» была исключена из перечня услуг и теперь никак не регистрируется, хотя по факту она оказывается¹¹. Однако, как мы уже упомянули выше, количество времени, которое уходит на общение и беседу между предоставлением других социальных услуг, с точки зрения наших респонден-

тов, недостаточно. Л. Смородинова-Щетинина в своей работе также подчеркивает, что пожилые люди нуждаются в общении в большей степени в преклонном, чем в молодом возрасте, из-за сильно выраженной потребности чувствовать себя нужными¹². Об этом же говорят респонденты и в нашем исследовании, некоторые приходят в центр социального обслуживания, в том числе чтобы пообщаться между собой:

Р.: Я тут за цветами ухаживаю, у меня и дома цветы, с другими общаемся, вот (Получатель услуг, женщина, 68 лет, ноябрь 2021).

Р.: Я хожу сюда на один кружок, мне нравится, общаемся еще (Получатель услуг, женщина, 69 лет, декабрь 2021).

Р.: Мне нравится сюда приходить, со знакомыми встречаемся, разговариваем, ремесло, занимаемся, интересно тут. (Получатель услуг, женщина, 72 года, ноябрь, 2021).

Р.: Мы вышиваем, на выставки иногда вместе разные ездим, в основном поболтать приходим (Получатель услуг, женщина, 65 лет, ноябрь 2021).

На наш взгляд, удовлетворенность наших респондентов качеством и спектром предоставляемых услуг объясняется тем, что сотрудниками центра создана «домашняя» атмосфера в учреждении, где каждый клиент может реализовать себя по собственному желанию в различных направлениях: хобби, общение, участие в совместных мероприятиях и т.п. Услуги, предоставляемые центрами, по сути, выступают фоном теплых, дружеских взаимоотношений получателей социальных услуг на базе учреждений. Плата за возможность встретиться с друзьями и приветливыми специалистами, реализовать себя в каких-либо социальных взаимодействиях, получить поддержку и участвовать в практиках взаимопомощи представляется несущественной.

Таким образом, обобщив результаты проведенных исследований, можно сделать следующие выводы.

1. Социальная услуга реализуется на практике как комбинированное благо, в котором объединены рыночные и нерыночные механизмы. Данные процессы обеспечивают социально значимый положительный результат, содержащий индивидуальную и общественную пользу, выражающийся в доступности с точки зрения стоимости предоставляемых центрами услуг для пожилых граждан. Месячная стоимость целого комплекса услуг невысока, имеет ограниченный набор, но оставляет свободу личностной реализации на базе центров.

2. Качество предоставляемых услуг, несмотря на плохую оснащенность инвентарем,



ветхость здания, требуемый ремонт внутренних помещений, с точки зрения получателей, остается на удовлетворительном уровне. Важнейшими составляющими данного вывода являются: а) слаженная работа персонала; б) личностная мотивационная заинтересованность сотрудников в своей профессиональной деятельности; в) лояльное отношение получателей услуг, готовых закрыть глаза на небольшие недостатки и восполнить нехватку инвентаря собственным вкладом.

3. Главным недостатком в деятельности социальных работников по-прежнему является выпавшая из перечня социальных услуг «Беседа и общение», которая выступает одной из главных потребностей людей пожилого возраста весь период жизнедеятельности, так как многие из них являются одиноким людьми, и коммуникационная активность ими очень востребована. Несмотря на отсутствие данной услуги в обязательном перечне, она осуществляется, хотя и в суженном виде.

4. Сотрудниками центров социального обслуживания создана «домашняя» атмосфера в учреждении, где каждый клиент может реализовать себя по собственному желанию в различных направлениях. Услуги, предоставляемые центрами, по сути, выступают фоном теплых, дружеских взаимоотношений получателей, площадкой которых выступает учреждение (КЦСОН). Плата за возможность встретиться с друзьями и приветливыми специалистами, реализовать себя в каких-либо социальных взаимодействиях, получить поддержку и участвовать в практиках взаимопомощи представляется несущественной.

Таким образом, можно констатировать, что заявленные гипотезы исследований подтвердились: действительно, платное социальное обслуживание является доступным получателям социальных услуг; качество предоставления платных социальных сервисов удовлетворительное, с точки зрения пожилых граждан.

Примечания

- 1 См.: О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов : федер. закон от 02.08.1995 № 122-ФЗ. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
- 2 См.: Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации : федер. закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
- 3 Девятко И. Ф. Методы социологического исследования. 4-е изд. М. : КДУ, 2006. С. 47.
- 4 Батыгин Г. С. Лекции по методологии социологических исследований. М. : Аспект-Пресс, 1995. С. 50.
- 5 Пенсия саратовских летчиков-испытателей выросла до 102 тысяч рублей // Московский комсомолец. URL: <https://saratov.mk.ru/economics/2022/01/16/pensiya-saratovskikh-letchikovispytateley-vyroslo-do-102-tysyachrubley.html>? (дата обращения: 20.01.2022).
- 6 См.: Парфенова О. А. Трансформация социального обслуживания пожилых в региональном контексте современной России // Журнал социологии и социальной антропологии. 2018. Т. 21, № 2. С. 171. <https://doi.org/10.31119/jssa.2018.21.2.6>
- 7 См.: Алешикина О. В., Байкова Э. Р. Услуги социальной сферы и их реформирование // Экономика и управление : научно-практический журнал. 2018. № 2 (140). С. 31.
- 8 См.: Омарова К. А. Актуальные проблемы развития сети учреждений социального обслуживания населения // Вопросы структуризации экономики. 2007. № 3. С. 13–16.
- 9 См.: Парфенова О. А. Трансформация социального обслуживания пожилых в региональном контексте современной России. С. 174.
- 10 См.: Парфенова О. А. Социальные сервисы для пожилых : формальные и неформальные правила и практики // Журнал исследований социальной политики. 2017. Т. 15, № 4. С. 583.
- 11 См.: Парфенова О. А. Трансформация социального обслуживания пожилых в региональном контексте современной России. С. 165–186.
- 12 См.: Смородинова-Щетинина Л. Г. Особенности общения пожилых людей // Царскосельские чтения. 2010. Т. 5, вып. 14. С. 64.

Поступила в редакцию 09.02.2022; одобрена после рецензирования 15.02.2022; принята к публикации 22.02.2022
The article was submitted 09.02.2022; approved after reviewing 15.02.2022; accepted for publication 22.02.2022