



## Исследование удовлетворенности пожилых людей качеством оказания социальных услуг в ОГАУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения» (Иркутск)

© Т. Х. Нгуен, Т. Г. Бахматова

*Байкальский государственный университет,  
г. Иркутск, Российская Федерация*

**Аннотация.** Статья представляет собой анализ оценки качества социального обслуживания пожилыми людьми как получателями социальных услуг ОГАУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения» (Иркутск). В работе раскрываются содержание традиционных и возможности инновационных технологий социального обслуживания пожилых людей. В условиях роста численности граждан пожилого возраста возрастает значимость и развитие стационарозамещающих технологий, учитывающих основные характеристики и социальные проблемы пожилых людей. В рамках темы исследования было проведено анкетирование получателей социальных услуг в отделении № 8 данной социальной службы на определение степени удовлетворенности качеством оказания социальных услуг с целью совершенствования технологий социального обслуживания пожилых людей на дому как одной из стационарозамещающей технологии. Кроме опросного метода, был использован SWOT-анализ, направленный на понимание качества организации социального обслуживания в целом, реализуемого в данном учреждении и тех факторов, которые влияют на его снижение. В ходе анализа были получены такие результаты: 1) высокий уровень удовлетворенности пожилых людей большинством оказанных социальных услуг (период ожидания услуг, профессиональная компетентность персонала, конфиденциальность услуг, возможность подачи жалоб, замечаний, предложений, открытость и доступность информации об организации, комфортность получения), 2) невысокий уровень удовлетворенности пожилых людей качеством проводимых мероприятий, имеющий групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.). Также сделан вывод о необходимости знакомства с положительным зарубежным опытом организации социального обслуживания пожилых граждан в целях использования различных форм, методов, технологий в развитии качества социальных услуг в нашей стране.

**Ключевые слова:** социальное обслуживание на дому, пожилые люди, стационарозамещающие технологии, SWOT-анализ, оценка качества социальных услуг, удовлетворенность, качество жизни

**Для цитирования:** Нгуен Т. Х., Бахматова Т. Г. Исследование удовлетворенности пожилых людей качеством оказания социальных услуг в ОГАУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения» // Социальная компетентность. 2022. Т. 7. № 2–3. С. 228–237.

## Research of the satisfaction of elderly people with the quality of social services in the OGAUSO "Integrated Center for Social Services of the Population"

© Thi H. Nguyen, Tatiana G. Bakhmatova

*Baikal State University,  
Irkutsk, Russian Federation*

**Abstract.** The article is an analysis of the assessment of the quality of social services for the elderly as recipients of social services of the OGAU SB "Integrated Center for Social Services of the Population" (Irkutsk). The paper reveals the content of traditional and innovative technologies of social services for the elderly. With the growing number of elderly citizens, the importance and development of hospital-substituting technologies that take into account the main characteristics and social problems of the elderly is increasing. As part of the research topic, a survey was conducted of recipients of social services in the department No. 8 of this social service to determine the degree of satisfaction with the quality of social services in order to improve the technologies of social services for the elderly at home as one of the inpatient replacement technologies. In addition to the survey method, a SWOT analysis was used aimed at understanding the quality of the organization of social services in general, implemented in this institution and those factors that affect its decline. During the analysis, such results were obtained as 1) a high level of satisfaction of elderly people with the majority of social services provided (the waiting period for services, professional competence of staff, confidentiality of services, the possibility of filing complaints, comments, suggestions, openness and accessibility of information about the organization, the comfort of receiving), 2) a low level of satisfaction of elderly people with the quality of activities of a group nature (recreational, leisure, preventive, etc.). It is also concluded that it is necessary to get

acquainted with the positive foreign experience of organizing social services for senior citizens in order to use their various forms, methods, technologies in the development of the quality of social services in our country.

**Keywords:** social services at home, elderly people, inpatient replacement technologies, SWOT analysis, assessment of the quality of social services, satisfaction, quality of life

**For citation:** Nguyen T. H., Bakhmatova T. G. (2022) Research of satisfaction of elderly people with the quality of social services in OGAUSO "Integrated Center for Social Services of the population". *Sotsialnaya kompetentnost = Social Competence*. Vol. 7. No. 2-3. P. 228-237. (In Russ.)

## Введение

Современная демографическая ситуация в Иркутской области, как и в целом по Российской Федерации, характеризуется динамичным увеличением доли граждан пожилого возраста. В Иркутской области наблюдается устойчивый рост в общем составе населения доли граждан пожилого возраста – с 16,7 % в 2000 г. до 22,4 % в 2021 г. В Иркутской области в настоящее время проживает около 533 тыс. граждан пожилого возраста<sup>1</sup>. Средняя продолжительность жизни составляет 67 лет (мужчины – 63,32 лет, женщины – 75,19 г.).

Социальное обслуживание на дому граждан пожилого возраста – одна из основных форм социального обслуживания, направленная на продление пребывания граждан в привычной социальной среде в целях защиты их законных прав и интересов, а также для поддержания социального статуса. Отделения социального обслуживания на дому предназначены для высококачественной жизни пожилых граждан и инвалидов, позволяя им решать другие жизненные проблемы и оптимизировать образ жизни, наверстывать упущенное с современными тенденциями. Как отмечает З. А. Бутуева в своей работе, известный исследователь Е. Р. Ярская-Смирнова раскрыла значимость социальных технологий, которые являются важным средством социальной адаптации, качества жизни пожилых граждан и инвалидов (Бутуева, 2015. С. 75). Современные технологии в сфере социального обслуживания приводят к существенным изменениям в жизни пожилых людей, они осуществляются с целью обнаружения скрытых потенциалов, ввиду гармонии всех взаимоотношений в обществе с пожилыми людьми. Проблемы взаи-

модействия организаций здравоохранения и социального обслуживания в области развития стационарозамещающих технологий изучала С. В. Климова (Климова, 2019).

Сегодня развиваются различные как традиционные, так и инновационные технологии, формы, методы социального обслуживания пожилых людей.

*Социальные услуги «хоспис на дому»* являются квалифицированной комплексной социально-медицинской помощью гражданам в терминальной стадии любого хронического заболевания (онкология, рассеянный склероз, хронические неспецифические заболевания бронхолегочной и сердечно-сосудистой системы и другие). Содержание данной услуги предполагает оказание не только социальных услуг квалифицированного ухода за тяжело больными людьми, но и предоставление психологической помощи членам семьи, обучения их навыкам общего ухода за больными (Бородина, 2016. С. 323).

*Консультирование* является одним из видов помощи в психосоциальной работе. Практически каждый специалист в области социальной работы проводит консультирование, работая с людьми, находящимися в трудной жизненной ситуации, в условиях стресса. Оказание содействия клиенту включает информирование по интересующим вопросам; обучение навыкам и умениям, способствующим улучшению ситуации; помощь в анализе проблем, прояснении конфликтных зон и поиск решения проблемы. Работа с пожилыми и престарелыми клиентами требует еще больших усилий со стороны специалиста. Важно проявлять понимание, терпимость, сочувствие и внимание (Шамкова, 2014. С. 52).

В отношении пожилых людей использу-

<sup>1</sup> Население: Иркутскстат. Иркутск, 2018. [Электронный ресурс]. URL: [http://irkutskstat.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_ts/irkutsk-stat/ru/statistics/population/](http://irkutskstat.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_ts/irkutsk-stat/ru/statistics/population/) (15.04.2022).

ют следующие базовые технологии социального обслуживания:

– *социальная диагностика* включает в себя исследование нетрудоспособности граждан, нуждающихся в уходе на дому, а также проведение анализов потребностей пожилых граждан в социальных услугах с помощью опросных методов;

– *социальное обеспечение* выступает в роли помощника при оформлении пособий, пенсий и оплате коммунальных услуг и льгот. Кроме того, для назначения пенсии необходим ряд условий, таких как наличие страхового стажа, достижение определенного возраста, подтверждение заработка, и наличия индивидуального коэффициента и т. д. Все пожилые люди, достигшие пенсионного возраста, не остаются без помощи государства. В связи с этим выделяют следующие такие категории получателей выплат и льгот.

– *социальная помощь* носит адресный и неотложный характер с привлечением других структур, занимающихся проблемами оказания психологической, медико-социальной, социальной и правовой помощи пожилым людям;

– *социальная адаптация* включает в себя помощь в восстановлении документов, помощь в оформлении пакета документов для организации постоянного социального обслуживания и сопровождения восстановления семейных отношений;

– *область консультирования* предоставляет важную информацию о различных социальных услугах для пожилых людей;

– *социально-культурная реабилитация* состоит из посещений выставок, экскурсий, музеев, клубов, культурных и общественных мероприятий, конкурсов, фестивалей, мастер-классов и т. д.

Фактическое здоровье пожилых людей напрямую влияет на их способность участвовать в жизни общества. По разным оценкам, только 22 % пожилых людей действительно здоровы, в целом по России около 5 млн пожилых граждан могут нуждаться в различной помощи, из них 1,5 млн – в посторонней помощи и ухो-

де. Известный человек в области благотворительности Е. Д. Максимов отмечал об устройстве в семью как одного из форм призрения «совершенно неспособных к труду престарелых, расслабленных, убогих».

Старение населения становится реальной социально-демографической тенденцией. В нашей стране накопилась большая проблема понимания нравственных, психологических и социальных особенностей пожилых людей. Поэтому в условиях старения населения система социального обслуживания должна учитывать интересы и потребности пожилых людей и способствовать развитию современных технологий социального обслуживания (Анциферова, 2001).

*Долговременный уход* по своей технологической сущности является комплексным, при этом он предполагает постоянное взаимодействие между медицинской и социальной сферой, равно как и между формальным и неформальным (семейным) уходом, и тем самым представляет ключевой ресурс для пожилых людей в том, что касается «здорового старения» (Дубовикова, 2017. С. 111). В книге Н. Ф. Басова отмечается высказывание Г. С. Абрамовой, которая подчеркивает, что «специфичным для пожилого возраста являются характерологические изменения, обусловленные как усилением присущих людям в молодом возрасте черт, так и привносимые самим процессом старения» (Басов, 2013). О. А. Нор-Аревян отмечает, что «пожилые люди, проживающие относительно долгую жизнь, вследствие чего они уже испытывают определенные психофизические ограничения, независимо от наличия или отсутствия заболевания, в некоторых случаях они функционально недееспособны либо им необходима помощь со стороны» (Нор-Аревян, 2014). По мнению А. Черного, рынок услуг по уходу на дому будет расти на 10–20 % каждые пять лет, сопровождаясь развитием новых уровней услуг социальной помощи, которые будут экономически приемлемыми, чем стационарная помощь (Видмер, 2012. С. 42.)

*Библиотерапия* – специальное коррекционное воздействие на пожилое лицо даже с ограниченными возможностями с помощью специально подобранной литературы в целях нормализации или оптимизации его психического состояния. Библиотерапия осуществляется через художественное чтение, дискуссии, литературные вечера, встречи с персонажами художественных произведений или их авторами, тренинг-конкурсы на скорочтение, литературные и поэтические клубы, выставки книг. Реабилитационное воздействие чтения проявляется в том, что образы и чувства, усвоенные с помощью книги, восполняют недостаток собственных представлений, восстанавливают душевное (Глазунова, 2011).

Во многих странах, таких как Португалия, Бельгия, Франция, Италия, Соединенное Королевство и Испания действует организационная модель, в которой медицинское обслуживание на дому является частью системы здравоохранения, а «социальная» – частью системы социального обеспечения. В таких странах как Дания, Финляндия и Швеция оказание социальной помощи на дому осуществляется на уровне местного самоуправления – в рамках организации, подотчетной агентству – муниципалитету, непосредственно подчиненному центральному правительству.

*Бригадный метод* – еще одно новшество в сфере социального обслуживания на дому. Этот вид обслуживания позволяет оказывать все необходимые услуги с учетом индивидуальных потребностей клиентов старшего возраста. Бригадный метод социального обслуживания на дому применяется в основном по отношению к гражданам, неспособным самостоятельно обеспечивать свои жизненные потребности в силу травмы, заболевания или возраста, гражданам, полностью или частично утратившим способность к самообслуживанию в связи с наличием инвалидности (Сурнина, 2017).

Важнейшие особенности и тенденции развития системы социального обслужи-

вания населения в современной России были описаны в работе А. В. Мигуновой (Мигунова, 2019). Опыт регионов Российской Федерации по развитию стационарозамещающих технологий был проанализирован Е. А. Цацура (Цацура, 2018). Стационарозамещающие технологии как инновационную форму социального обслуживания старшего поколения рассматривали О. В. Ковальчук и Е. А. Олейник. На сегодня это такие технологии, как «Стационар на дому», «Хоспис на дому», «Приемная семья для пожилого человека», «Договор пожизненной ренты», «Мобильные бригады», «Детский сад для пожилых» и др. Прежде всего они направлены на повышение качества жизни граждан пожилого возраста и инвалидов, улучшение и поддержание их социального, физического и психологического статуса в условиях наиболее комфортных для них, не в стенах стационарных учреждений социального обслуживания, а либо на дому, либо в месте, расположенном недалеко от места проживания (Ковальчук, 2018).

В России социальной помощью пожилым считается прежде всего уход. Поэтому основная цель социальных технологий – максимально приблизиться к потребностям граждан. Благодаря форме социального обслуживания на дому пожилые граждане получают не только необходимую социальную и медицинскую помощь, но и другие формы поддержки, такие как обеспечение продуктами питания.

Таким образом, проанализировав вышеприведенные научные исследования, мы видим, что проблема пожилых людей вызывает серьезные последствия в обществе, не только напрямую затрагивая жизнь пожилых людей, но и все общество, вызывая множество стрессовых ситуаций. Поэтому этот вопрос стоит очень остро, он требует большего внимания со стороны государства, разработки стратегии, совершенствования закона о защите прав пожилых людей, и в то же время проведения и применения вышеуказанного закона в масштабах всей страны, не только

в городе, но и в сельской местности. Пока существует данная острая проблема в обществе, нам необходимо анализировать и исследовать, находить наиболее оптимальные решения.

## Методы

В работе были использованы такие методы, как анализ научной информации, сравнительный анализ различных исследований по изучаемой проблеме, метод опроса (анкетирование), SWOT-анализ.

## Результаты

Эмпирическое исследование было проведено в отделении № 8 ОГАУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения». Цель состояла в изучении социальных проблем пожилых людей и удовлетворенности качеством оказания социальных услуг для обоснования рекомендаций по совершенствованию технологий социального обслуживания пожилых людей на дому.

Анализ источников информации о социальных услугах на дому показал, что 38,5 % пожилых людей узнали через своих родственников, друзей и знакомых как получить социальные услуги в организации, остальные – это предложения помощи от социальных работников (28,2 %) или работников сферы здравоохранения (28,2 %). Небольшой процент (12,8 %) составляют пожилые люди старше 90 лет, которые узнали про эту информацию через радио, газеты, телевидения (СМИ). Приведенные цифры показывают, что работники постоянно работают над тем, чтобы «достучаться» до пожилых людей, содействие и предоставление пожилым людям социальных услуг, позволяет пожилым людям иметь лучшее качество жизни.

Всего 77 % положительно оценили период ожидания услуг: из которых 36 % отметили, что не имели очередей, а 41 % не ждали слишком долго. Что касается оценки того, что ожидание было дольше положенного времени, то причин много, таких как: во всех городах разное обслуживание, про-

блемы с доставкой документов в центр, медленный их сбор и т.д., что затрудняет процесс получения документов. В целом результаты показывают, что удовлетворенность пожилых людей периодом ожидания получения социальных услуг достаточно высока.

Согласно анкетированию 92,3 % пожилых люди в возрасте от 70 лет и старше (что составляет 89,7 % опрошенных), отметили, что не могут позаботиться о себе и нуждаются в регулярном уходе. Кроме того, есть еще одна причина, по которой пожилые люди обращаются в центры социального обслуживания за получением услуг – 20,5 % пожилых людей не имеют близких родственников. Кроме того, отсутствует поддержка или помощь со стороны близких (18 % опрошенных), а при перепадах настроения старики легко злятся, поэтому отношения с детьми, внуками постепенно угасают. Небольшой процент составляют пожилые люди, которым не помогают родственники, потому что они живут в другом городе. В целом, можно подытожить трудности, с которыми сталкиваются пожилые люди, и у них нет другого способа, кроме как помочь себе в силу состояния здоровья, это обратиться за поддержкой в центр социального обслуживания.

Помимо того, что пожилые люди часто общаются с социальными работниками, есть еще 59 % пожилых людей, которые общаются со своими соседями, так как из-за многих проблем со здоровьем пожилые люди не могут далеко уехать. Поэтому высокий показатель имеет общение с соседями, помимо общения с родственниками и друзьями с показателями 38,5 % и 35,9 % (рис. 2.19). Небольшой процент общается только с медицинскими работниками, коллегами и родственниками по телефону. Также очень печально, что есть небольшой процент людей, которые ни с кем не общаются, пожилые люди чувствуют себя одинокими, хотят уйти из жизни.

Вежливость и доброжелательность социальных работников пожилые люди оце-

**Таблица 1.** Уровень удовлетворенности пожилых людей социальными услугами в ОГАУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения» (%)

**Table 1.** The level of satisfaction of older people with social services in the OGAUSO "Comprehensive Center for Social Services for the Population" (%)

№		Полностью удовлетворен	Частично удовлетворен	Не удовлетворен
1	Периодичность прихода социальных работников на дому	71,8	23,1	5,1
2	Конфиденциальность услуг	89,7	10,3	0
3	Возможность подачи жалоб, замечаний, предложений	87,2	12,8	0
4	Открытость и доступность информации об организации	82	18	0
5	Комфортность условий и доступность получения социальных услуг	94,9	5,1	0
6	Качество проводимых мероприятий, имеющий групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)	41	53,8	5.2
7	Профессиональная компетентность персонала (профессиональная грамотность) при предоставлении услуг	61,5	38,5	0

нивают на 48,7% (при ответе «да, всегда и в любой ситуации») и 51,3% (при ответе «скорее да, чем нет»). Поэтому об этом свидетельствуют следующие данные: пожилые люди, участвующие в получении услуг на дому, доверились и лояльны к центру, большинство участвовало в получении услуг от 3 до 5 лет, что составляет 35,9%, свыше 5 лет приходилось 30,8%, также есть лица пожилого возраста, получавшие социальные услуги менее 3 лет, что составляет 33,3%.

Данные анализа показывают результаты самооценки состояния своего здоровья: 64,1% ответили, что оно было «удовлетворительное», а у остальных оно было очень плохим и плохим (соответственно 7,7% и 28,2%). Оценивая свое эмоциональное состояние, пожилые граждане (58,9%) чувствуют себя в целом удовлетворительно. Малый процент граждан был в очень плохом (5,1%) и плохом (30,9%) настроении и также небольшой процент опрошенных смог иметь хорошее настроение.

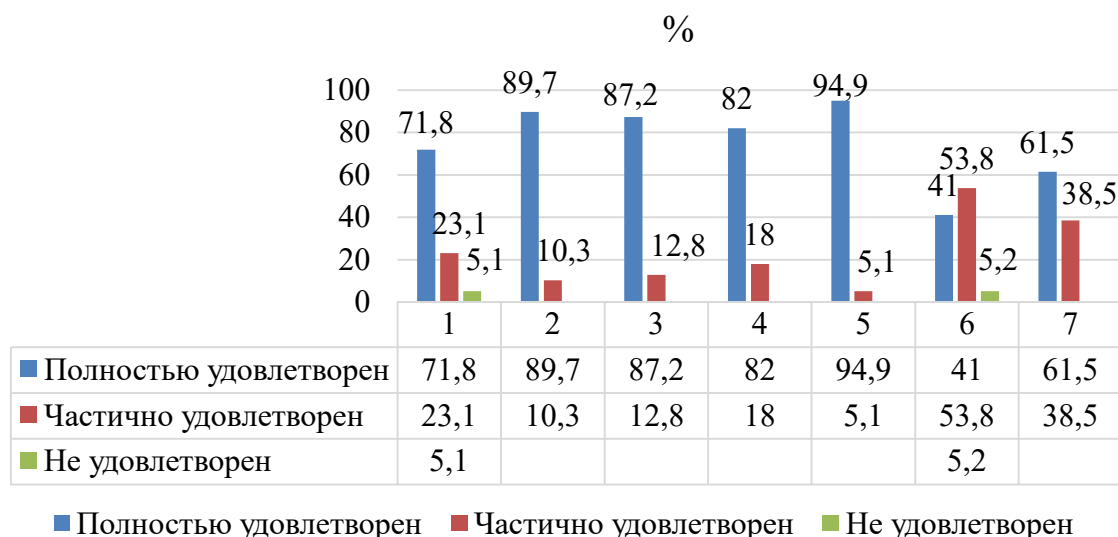
При очень высоком проценте 89,7% пожилых людей готовы рассказать своим родственникам и знакомым о социальных услугах центра, о том, что они ими пользует-

ются. Для небольшого процента пожилых людей еще не определено конкретное направление, социальные услуги, поэтому им сложно было ответить о даче советов родственникам и друзьям.

В настоящее время существует большая потребность в помощи со всех сторон, чтобы иметь возможность вернуть их к жизни в положительном направлении, поддерживая и помогая им развивать свои собственные интересы, заниматься спортом и ходьбой, чтобы вести здоровый образ жизни, улучшить эмоциональное и духовное состояние. Из общего числа опрошенных пожилых людей только 12,9% составляют мужчины, это показывает, что женщины составляют 87,1%. Чем старше мужчины становятся, тем ниже этот процент по сравнению с соотношением женщин.

В целом, судя по результатам, процент удовлетворенности оказанными социальными услугами пожилых людей относительно высок (табл. 1).

Динамика показывает качество социальных услуг, открытость и доступность информации, конфиденциальность услуг и так далее, но также видим, что процент данных в реализации мероприятий со-



**Рис. 1. Распределение ответов на вопрос: «Дайте оценку качества предоставляемых услуг по каждой строке таблицы», в процентах к общему количеству опрошенных**  
**Fig. 1. Distribution of answers to the question: “Give an assessment of the quality of services provided for each line of the table”, as a percentage of the total number of respondents**

ставляет 41 %, качество на самом деле не слишком высокое (рис. 1).

Профессиональная компетентность персонала в предоставлении услуг для пожилых людей имеет не очень высокий процент 61,5 %.

В целом пожилые люди довольны качеством услуг центра, только есть проблема неудовлетворенности или только частичное удовлетворение от проводимых мероприятий и развлечений. Таким образом, можно сделать вывод о том, что пожилые люди всегда нуждаются во внимании со всех сторон, не только со стороны центра социального обслуживания, но также со стороны семьи. Социально ориентированное государство должно нести ответственность за то, чтобы пожилые люди могли жить лучше после выхода на пенсию.

Проведенный анализ показал, что в социальном обслуживании пожилых граждан на дому существуют следующие проблемы: ухудшение состояния здоровья, одиночество, низкое качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер, снижение способности к самообслуживанию, утрата привычного социального статуса и ухудшение экономического положения, а также психологический статус и т.д.

Также в рамках исследования был проведен SWOT-анализ, направленный на пони-

мание трудностей, которые могут напрямую повлиять на внедрение технологий социального обслуживания пожилых людей на дому (табл. 2). Для достижения цели улучшения качества жизни пожилых людей необходимо изучить первопричины существующего снижения качества жизни пожилых людей. Технология социального обслуживания имеет множество различных методов, как только будут обнаружены конкретные причины снижения качества жизни пожилых людей, могут быть применены технологии социального обслуживания, более подходящие для каждого пожилого человека.

Благодаря SWOT-анализу мы можем видеть то, что, хотя есть много трудностей, которые существуют у пожилых людей, их все же можно преодолеть, если они знают, как максимально использовать силы и возможности, которые в настоящее время стоят перед ними. Например, благодаря профессионализму социальных работников, постоянному предложению государства и применению национальных программ помощи пожилым людям удалось преодолеть некоторые трудности. Помимо профессиональных рабочих навыков, можно сказать, что центры также организуют курсы повышения квалификации для членов семей с пожилыми людьми, чтобы в период временного отсутствия

**Таблица 2.** Результаты SWOT-анализа проблем в социальном обслуживании пожилых людей в ОГАУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения»

**Table 2.** The results of the SWOT analysis of problems in the social services for the elderly in the OGAUSO «Integrated Center for Social Services for the Population»

Сильные стороны (S)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Профессиональные работники;</li> <li>– внедрение национальной программы;</li> <li>– проведение медицинских мероприятий по раннему выявлению симптомов тех или иных заболеваний у граждан пожилого возраста;</li> <li>– обучение членов семей, проведение тренингов, психологическая адаптация, временная замена помощи родственников на социальных работников в необходимых случаях;</li> <li>– уделение внимания разработке Кодекса этики и служебного поведения социальных работников;</li> </ul>
Слабые стороны (W)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– низкое качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительно-досуговый, профилактический и пр.);</li> <li>– слабое здоровье у пожилых людей;</li> <li>– одиночество – дефицит общения;</li> <li>– социальный статус, связанный с прекращением или ограничением трудовой и общественной деятельности, снижается;</li> <li>– проблема с капиталом;</li> </ul>
Возможности (O)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– развитие системы компьютерного образования;</li> <li>– накопление денег с раннего возраста;</li> <li>– проведение два раза в год общей диагностики здоровья;</li> <li>– вовлечение в занятия физической культуры;</li> <li>– совершенствование нормативно-правовых актов;</li> <li>– привлечение общественности и изучение мирового опыта;</li> <li>– привлечение людей старшего поколения к работе различных обществ;</li> </ul>
Угрозы (T)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– размер пенсии;</li> <li>– отсутствие родственников;</li> <li>– снижение трудоспособности;</li> <li>– разногласия между поколениями;</li> <li>– недостаточное информирование.</li> </ul>

социальных работников, их родственники могли правильно и эффективно ухаживать за пожилыми людьми. В условиях развития информационных технологий, которые требуют постоянного обучения и эффективного использования среди пожилых людей, позволит им общаться с близкими через компьютерную систему с большими и четкими изображениями, чтобы пожилые люди не чувствовали себя одинокими. Также государство должно иметь план и предложения по улучшению и дополнению положений закона, чтобы обеспечить пожилым людям уровень жизни выше минимального прожиточного минимума. Государству следует создавать программы для привлечения активных и творческих пожилых людей к активному участию в различных видах деятельности, что делает мозг всегда активным, преодолевая потерю памяти.

## Заключение

Таким образом, можно сделать следующие выводы в рамках проведенного анализа:

- информацию об использовании услуг центра в основном получают от родственников и друзей, но и работники сферы здравоохранения и социальной защиты активно обращаются к пожилым людям;
- удовлетворенность пожилых людей в периоде ожидания получения социальных услуг достаточно высока;
- неспособность к самообслуживанию, нуждаемость по состоянию здоровья в постоянном уходе и отсутствие близких родственников – основные причины обращения за поддержкой в комплексный центр социального обслуживания;
- благодаря вежливому и доброжелательному стилю социальных работников и качеству социальных услуг центра для



пожилых людей они уже много лет пользуются социальными услугами;

– высокий процент пожилых людей готовы рекомендовать своим родственникам и друзьям социальные услуги центра;

– продолжительность жизни у женщин выше, чем у мужчин, при старости часто первым умирает супруг, затем супруга постепенно впадает в состояние депрессии и ей труднее становится общаться с окружающими.

В целом, судя по полученным результатам, процент удовлетворенности пожилых людей относительно высокий. Существуют некоторые недостатки в том, как организованы мероприятия для пожилых людей. Поэтому, на наш взгляд, необходимо также изучать зарубежный опыт, чтобы повышать уровень информированности о методах и способах повышения качества предоставления социальных услуг и качества жизни пожилых людей в целом.

### Список источников / References

Анцыферова Л. И. Психология старости: особенности развития психологии личности в период поздней зрелости // Психологический журнал. 2001. № 3. С. 86–99.

Ancyferova L. I. (2001) Psychology of old age: features of the development of personality psychology in the period of late maturity. *Psikhologicheskij zhurnal = Psikhologicheskii zhurnal*. No. 3. P. 86–99. (In Russ.)

Басов Н. Ф. Социальная геронтология. Кострома: КГУ им. Н. А. Некрасова, 2013. 418 с.

Basov N. F. (2013) Social gerontology. Kostroma: KGU im. N. A. Nekrasova. 418 p. (In Russ.)

Бородина О. Д., Савченко В. В. Инновационные формы социального обслуживания инвалидов и граждан пожилого возраста на дому // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. 2016. № 2. С. 321–324.

Borodina O. D., Savchenko V. V. (2016) Innovative forms of social services for disabled and elderly citizens at home. *Mezhdunarodnyj zhurnal prikladnyh i fundamental'nyh issledovanij = International journal of applied and fundamental research*. No. 2. P. 321–324. (In Russ.)

Бутуева З. А. Современные технологии социального обслуживания людей старшего возраста в условиях демографического старения // Вестник Волгоградского государственного университета. 2015. № 4. С. 74–80.

Butueva Z. A. (2015) Modern technologies of social services for older people in the context of demographic aging. *Vestnik Volgogradskogo gosudarstvennogo universiteta = Science journal of Volgograd state university*. No. 4. P. 74–80. (In Russ.)

Видмер Т. Круглый стол «Специфика и проблемы социальной работы с пожилыми людьми и инвалидами в сельской местности» // Социальная работа. 2012. № 5. С. 42–43.

Vidmer T. (2012) Round table “Specifics and problems of social work with the elderly and disabled in rural areas”. *Social'naja rabota = Social work*. No. 5. P. 42–43. (In Russ.)

Глазунова О. В. Библиотерапия: история, методика, практика. Ростов-на-Дону: Феникс, 2011. 28 с.

Glazunova O. V. (2011) Bibliotherapy: history, methodology, practice. Rostov-na-Donu: Feniks. 28 p. (In Russ.)

Дубовикова Л. А., Полевая Н. М. Стационарозамещающие технологии социальной работы с пожилыми людьми (на примере Амурской области) // Вестник Амурского государственного университета. 2017. № 78. С. 111–115.

Dubovikova L. A., Polevaja N. M. (2017) Stationary-replacing technologies of social work with the elderly (on the example of the Amur Region). *Vestnik Amurskogo gosudarstvennogo universiteta = Bulletin of the Amur State University*. No. 78. P. 111–115. (In Russ.)

Климова С. В. Стационарозамещение: взаимодействие социального обслуживания и здравоохранения. Саратов: Изд-во СГУ, 2019. 114 с.

Klimova S. V. (2019) Stationary substitution: the interaction of social services and health care. Saratov: Izd-vo SGU, 114 p. (In Russ.)

Ковальчук О. В., Олейник Е. А. Стационарозамещающие технологии как инновационная форма в социальном обслуживании граждан пожилого возраста // Current issues of social researches and social work. 2018. № 3. С. 21–23.

Koval'chuk O. V., Olejnik E. A. (2018) Stationary-replacing technologies as an innovative form in social services for the elderly. *Current issues of social researches and social work*. No. 3. P. 21–23. (In Russ.)

Мигунова А. В. Основные черты и тенденции развития современной российской системы социального обслуживания населения // Вестник Пермского национального исследовательского политехнического университета. 2019. № 3. С. 39–50.

Migunova A. V. (2019) The main features and trends in the development of the modern Russian system of social services for the population. *Vestnik Permskogo nacional'nogo issledovatel'skogo politehnicheskogo*

*universiteta = PNRPU sociology and economics bulletin. No. 3. P. 39–50. (In Russ.)*

Нор-Аревян О. А. Социальная геронтология. М.: Дашков и К, 2014. 312 с.

Nor-Arevjan O. A. (2014) Social gerontology. Moscow: Dashkov i K. 312 p. (In Russ.)

Сурнина Н. Н., Чернышева Н. В. Бригадный подход в практике социальной работы: теоретический аспект // Культура, личность, общество в современном мире: методология, опыт эмпирического исследования. 2017. № 1. С. 1555–1566.

Surnina N. N., Chernysheva N. V. (2017) Team approach in the practice of social work: theoretical aspect. *Kul'tura, lichnost', obshchestvo v sovremennom mire: metodologija, opyt jempiricheskogo issledovanija = Culture, personality, society in the modern world: methodology, experience of empirical research. No. 1. P. 1555–1566. (In Russ.)*

Цацура Е. А. Стационарозамещающие технологии социального обслуживания: опыт регионов // Отечественный журнал социальной работы науки. 2018. № 2. С. 33–40.

Sacura E. A. (2018) Stationary-replacing social service technologies: regional experience. *Otechestvennyj zhurnal social'noj raboty nauki = Domestic journal of social work. No. 2. P. 33–40. (In Russ.)*

Шамкова С. В. К вопросу об инновационных технологиях социальной работы с лицами пожилого возраста в Санкт-Петербурге // Вестник Орловского государственного университета. 2014. № 2. С. 52–55.

Shamkova S. V. (2014) On the issue of innovative technologies of social work with the elderly in St. Petersburg. *Vestnik Orlovskogo gosudarstvennogo universiteta = Bulletin of Orel state university. No. 2. P. 52–55. (In Russ.)*

#### **Информация об авторах**

**Нгуен Тхи Хуен**,  
студент бакалавриата,  
кафедра социологии и психологии,  
Байкальский государственный университет,  
664003, Иркутск, ул. Ленина, д. 11,  
Российская Федерация,  
nguyenthihuyen280398@gmail.com

**Татьяна Григорьевна Бахматова**,  
доцент,  
кандидат экономических наук,  
кафедра социологии и психологии,  
Байкальский государственный университет,  
664003, Иркутск, ул. Ленина, д. 11,  
Российская Федерация,  
bakhmat@mail.ru

#### **Вклад авторов**

Авторы выполнили исследовательскую работу, на основании полученных результатов провели обобщение и подготовили рукопись к печати.

#### **Конфликт интересов**

Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

*Авторы прочитали и одобрили окончательный вариант рукописи.*

#### **Информация о статье**

Статья поступила в редакцию 07 сентября 2022 г.; одобрена после рецензирования 17 сентября 2022 г.; принята к публикации 01 октября 2022 года.

#### **Information about the Authors**

**Nguyen Thi Huen**,  
Undergraduate Student,  
Department of Sociology and Psychology,  
Baikal State University,  
11 Lenin St., 664003 Irkutsk,  
Russian Federation,  
nguyenthihuyen280398@gmail.com

**Tatiana G. Bakhmatova**,  
Associate Professor, Candidate of Economic Sciences,  
Department of Sociology and Psychology,  
Baikal State University,  
11 Lenin St., 664003 Irkutsk,  
Russian Federation,  
bakhmat@mail.ru

#### **Contribution of the authors**

The Authors carried out a research work, based on the obtained results made the generalization and prepared the manuscript for publication.

#### **Conflict of interest**

The authors declare no conflict of interest.

*The authors have read and approved the final version of this manuscript.*

#### **Information about the article**

The article was submitted September 07, 2022; approved after reviewing September 17, 2022; accepted for publication October 1, 2022.