



ЗВІТ

за результатами соціологічного дослідження щодо
доступності та якості надання соціальних і адміністративних
послуг у громаді

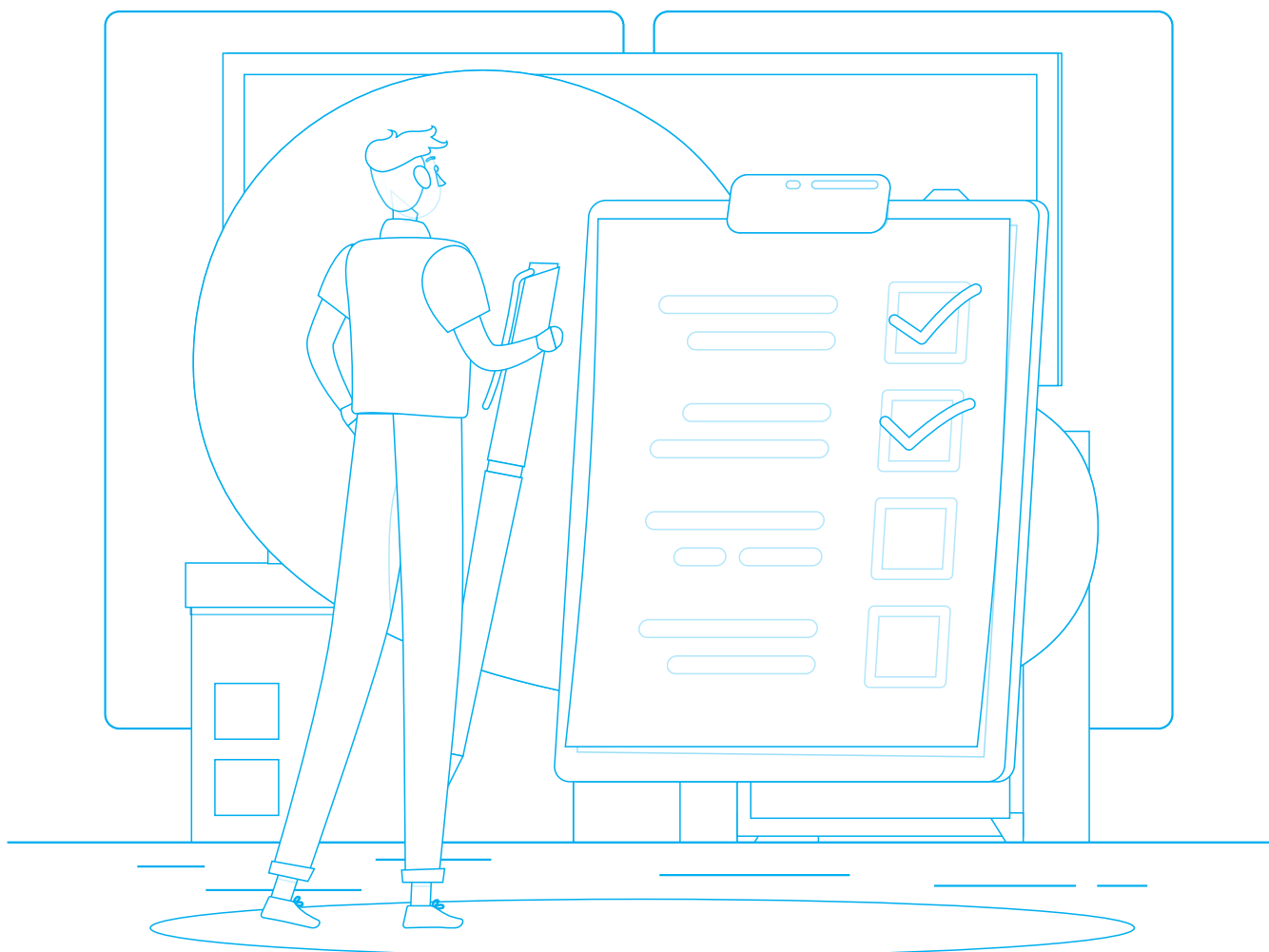


Лубенська міська територіальна громада Полтавська область



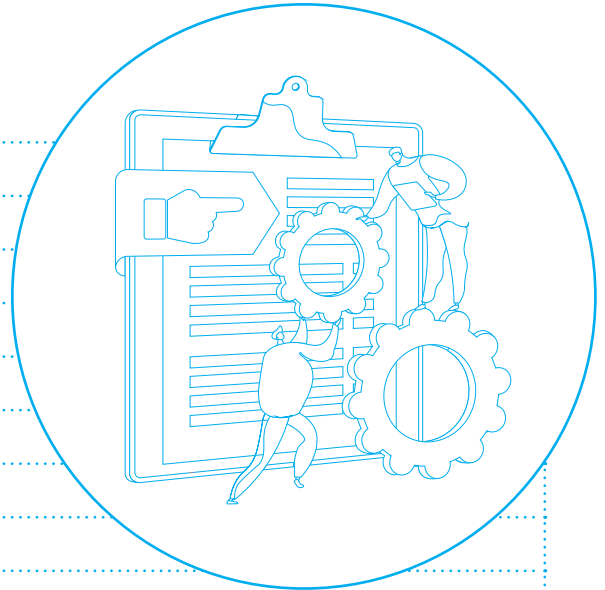
Зміст

Список скорочень.....	3
Методологія.....	3
1. Характеристика вибірки дослідження.....	4
2. Ефективність роботи надавачів і якість соціальних послуг.....	7
3. Задоволеність послугами.....	9
4. Ставлення до системи соціального захисту.....	12
5. Канали інформування.....	17
Висновки.....	19



Список скорочень

БФ	Благодійний фонд
ГО	Громадська організація
ВПО	Внутрішньо переміщена особа
ІРЦ	Інклюзивно-ресурсний центр
ЛМЦСС	Лубенський міський центр соціальних служб
КУ	Комунальна установа
ПОГ	Поліцейський офіцер громади
СЖО	Складні життєві обставини
ВСЗН	Відділ соціального захисту населення
ТГ	Територіальна громада
ТЦСО	Територіальний центр соціального обслуговування населення (надання соціальних послуг)
ЦЗ	Центр зайнятості
ЦНАП	Центр надання адміністративних послуг
ЦНСП	Центр надання соціальних послуг
ЦСС	Центр соціальних служб



Методологія

Протягом травня–червня 2023 року у Лубенській міській територіальній громаді було проведено комплексне соціологічне дослідження щодо доступності та якості надання соціальних і адміністративних послуг. У рамках цього дослідження враховано думки як отримувачок/чів, так і надавачок/чів таких послуг.

Дослідження включало два основних компоненти: опитування мешканок/ців громади (включаючи місцевих жительок/лів та людей, які перебувають у важкій матеріальній ситуації) і проведення фокус-групових дискусій.

До опитування було залучено 300 респонденток/тів із Лубенської ТГ, що становить менше ніж 1% від загальної кількості мешканок/ців, що станом на 01.01.2020 року складала 69 210 людей. Опитування проводилося в офлайн форматі з метою включення до вибірки групи людей похилого віку та людей, які не користуються можливостями інтернету. Дана вибірка є репрезентативною, оскільки адекватно відображає цільову сукупність та була сформована з урахуванням різних характеристик, таких як вік, рівень освіти та соціально-економічний статус. Респондентки/ти, які проходили опитування офлайн, пройшли попередній відбір на основі відповідей на запитання щодо демографічних характеристик та факту звернення за соціальною допомогою протягом останніх 12 місяців.

Для анкетування у форматі онлайн було використано опитувальник на платформі Google Forms, що містив питання трьох типів: відкриті, закриті з можливістю вибрати один варіант відповіді та закриті з можливістю вибрати декілька варіантів відповідей. Запитання, які було додано до опитувальника — ідентичні тим, що були поставлені інтерв'юєрками/рами респондентам/там при офлайн-анкетуванні. Переглянути їх перелік можна за посиланням <https://forms.gle/xszGa22D44CUCEAx7>

Для широкого охоплення та інформування населення про анкетування на офіційному сайті Лубенської ТГ <https://lubnyrada.gov.ua/> та у соціальних мережах було опубліковано оголошення про можливість долучення до соціологічного дослідження.

Під час проведення офлайн-анкетування, інтерв'юєрки/ри відбирали респонденток/тів, яких запрошували взяти участь у фокус-групових дискусіях з отримувачками/чами послуг. У цих групах взяли участь 8 людей, що представляли мешканок/ців м. Лубни та старостинські округи громади, і відображали різні вразливі групи населення.

До участі у другій фокус-групі були запрошені працівниці/ки сфери соціального захисту, які є надавачками/чами соціальних послуг у Лубенській ТГ.

Комбінування кількісних та статистичних даних, отриманих під час анкетування, з аналізом структури системи надання соціальних і адміністративних послуг у Лубенській ТГ, спільно з якісними висновками з фокус-групових дискусій, дозволяє сформулювати комплексне уявлення про ефективність роботи установ та задоволення громадянками/нами їх наданою допомогою.

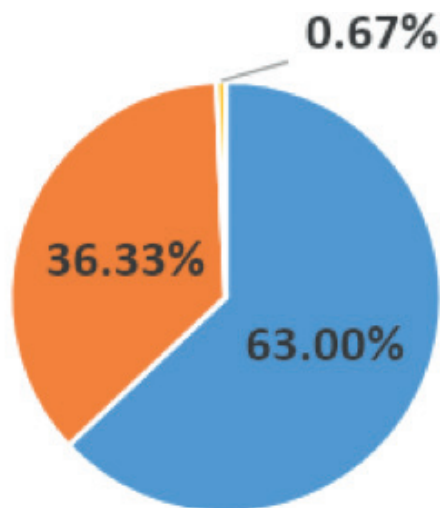
Характеристика вибірки дослідження

У опитуванні взяли участь мешканки/нці різних населених пунктів Лубенської ТГ: від Засульського старостинського округу — 10 людей, Мгарського старостинського округу — 9 людей, Оріхівського старостинського округу — 15 людей, Вищебулатецького старостинського округу — 16 людей, Вовчицького старостинського округу — 18 людей, Михнівського старостинського округу — 24 людини, Литвяківського старостинського округу — 15 людей, Калайдинцівського старостинського округу — 12 людей, Тишківського старостинського округу — 14 людей, Войнихівського старостинського округу — 8 людей, Новаківського старостинського округу — 7 людей, з м. Лубни — 138 людей. На діаграмі 1 видно, що серед опитаних переважали жінки. Варто врахувати, що дослідження проводилося в активну фазу війни, тому частина чоловіків, ймовірно, перебувала на службі в Збройних Силах України, що зумовило їх відсутність на опитуванні, яке проводилося офлайн.

Діаграма 1

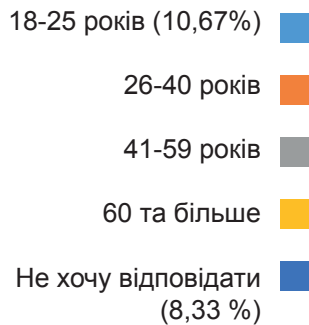
Стать респондентів,
у %

- Жінка ■
- Чоловік ■
- Інше ■
- Не хочу відповідати ■



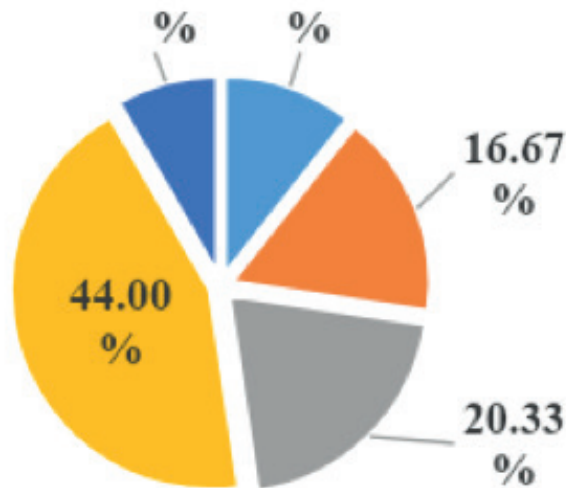
Діаграма 2

Вікова структура учасниць/ків опитування, у %



За віком серед респонденток/тів переважали старші від 60 років (132 людини) та 41–59 років (61 людина).

Серед опитаних віком 26–40 років більше тих, хто має вищу (28 людей) та середню спеціальну (19 людей) освіту, 41–59 років — середню спеціальну (18 людей) та вищу (42 людини), 60 років і старші — середню (8 людей), середню спеціальну (66 людей), вищу (51 людина) та незакінчену середню (7 людей). Детальну характеристику респонденток/тів подано у таблиці 1 та на діаграмі 2.



Характеристика вибірки дослідження

Таблиця 1.

Демографічна характеристика та рівень освіти респонденток/тів

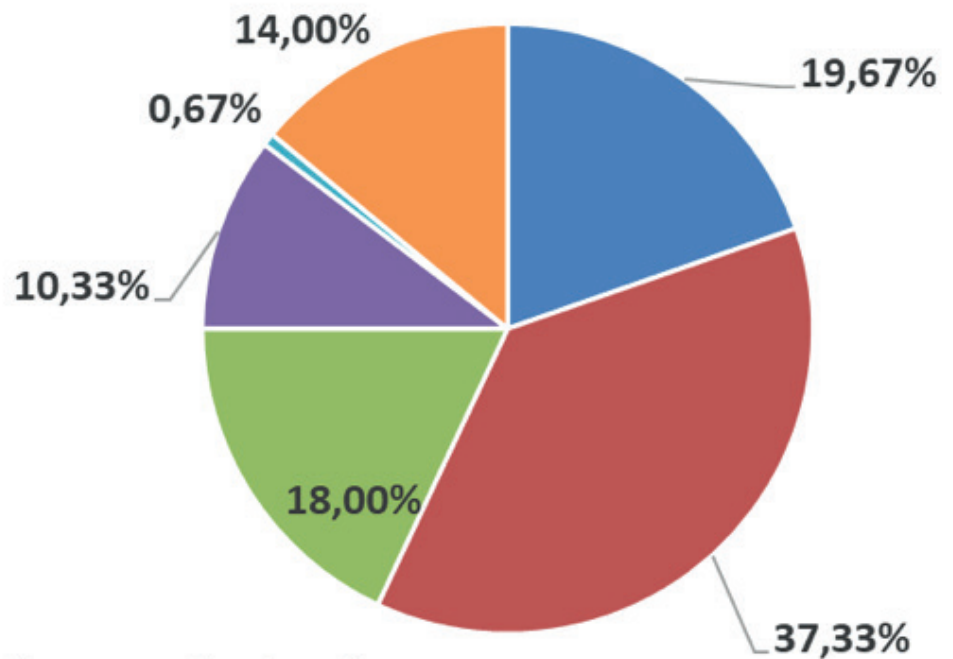
За рівнем доходів більшість респонденток/тів зарахувала себе до категорії людей, які завжди мають гроші на їжу та одяг, але не завжди можуть дозволити собі побутову електроніку чи інші дорогі товари — 112 людей (37,33%). Високий рівень доходу мають лише 2 людини, що складає 0,67%; 31 респондентка/нт (10,33%) — мають достатньо грошей на побутову електроніку чи інші дорогі товари, але не можуть дозволити собі машину чи квартиру; 42 людини (14%) не мали можливості відповісти на запитання щодо розміру доходу родини. Зазначимо також, що 169 мешканок/ців ТГ (56,33% від усіх опитаних) зверталися по соціальну допомогу протягом останніх 12 місяців. Детальна характеристика відповідей респонденток/тів щодо питання про рівень доходів наведена у діаграмі 3.

Характеристика	Загальна кількість осіб	Жінки	Чоловіки	Не хочу відповідати	Інше
Із них особи віком:	300	189	109	2	
18-25 років	32	23	7	2	
26-40 років	50	33	17		
41-59 років	61	38	23		
60 років і старші	132	73	59		
Не хочу відповідати	25	22	3		

Характеристика	Загальна кількість осіб	Жінки	Чоловіки	Не хочу відповідати	Інше
Із них особи з рівнем освіти:	300	189	109	2	
початкова (незакінчена середня)	0	0	0	0	
середня	20	15	4	1	
середня спеціальна	118	76	42	0	
незакінчена вища	19	13	6	0	
вища	142	84	57	1	
вчений ступінь	1	1	0	0	

Діаграма 3

Рівень доходу у респондентів, у %



- Нам бракує грошей навіть на їжу
- У нас є достатньо грошей на їжу, але ми не завжди можемо купити одяг
- У нас завжди є гроші на їжу та одяг, але ми не завжди можемо дозволити собі побутову електроніку чи інші дорогі товари
- У нас є достатньо грошей на побутову електроніку чи інші дорогі товари, але ми не можемо дозволити собі машину чи квартиру
- За потреби ми можемо дозволити собі машину або інші товари подібної вартості
- Важко відповісти

Учасницями/ками першої фокус-групи з надавачками/чами соціальних послуг були представниці/ки:

Загалом участь у цій фокус-групі взяло 8 людей.

- Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Лубенської міської ради;
- Лубенський міський центр соціальних служб;
- Управління соціального захисту населення Лубенської міської ради;
- Центр комплексної реабілітації дітей з інвалідністю Лубенської міської ради.

Учасницями/ками фокус-групи отримувачок/чів соціальних послуг були представниці/ки таких категорій:

Загалом участь у цій фокус-групі взяло 8 людей (мешканки/ці Лубенської ТГ).

- член сім'ї військовослужбовця/багатодітна сім'я;
- людина похилого віку, яка потребує догляду;
- людина похилого віку з інвалідністю;
- член сім'ї військовослужбовця;
- мати дитини з інвалідністю;
- внутрішньо переміщена особа;
- людина з інвалідністю з-поміж ВПО;
- одинока мати/багатодітна малозабезпечена сім'я;
- військовослужбовець ЗСУ, який проходить реабілітацію після поранення.

Ефективність роботи надавачів і якість соціальних послуг

Отримані дані відповідають установленим нормам та практикам соціологічних досліджень та представляють репрезентативну вибірку мешканок/ців Лубенської територіальної громади. Це дозволить провести докладний аналіз даних щодо отримання та надання соціальних послуг у цій громаді.

Під час опитування було визначено, які організації є основними надавачами соціальних послуг у Лубенській територіальній громаді та оцінено ефективність їхньої роботи.

Територіальний центр соціального обслуговування Лубенської міської ради (надалі ТЦСО) виступає основним надавачем соціальних послуг у Лубенській територіальній громаді. У ТЦСО функціонують різні відділення, що надають різноманітні соціальні послуги, такі як соціальна допомога вдома, організація надання адресної натуральної та грошової допомоги, денне перебування, а також пункт прокату засобів реабілітації. Більш детальну інформацію про діяльність ТЦСО та його структурних підрозділів можна знайти на офіційному сайті Лубенської територіальної громади за посиланням: <https://lubnyrada.gov.ua/sotsialnyi-zakhyst/ustanovy-sotsialnoho-zakhystu/1307-teritorialnij-tsentr-sotsialnogo-obslugovuvannya-nadannya-sotsialnikh-poslug>.

Лубенський міський центр соціальних служб (надалі ЛМЦСС) успішно виконує ряд важливих завдань, серед яких надання соціальної, психологічної та практичної підтримки людям у складних життєвих обставинах, таким як люди похилого віку, люди з інвалідністю, бездомні, жертви насильства та інші. Цей центр також працює над збереженням та покращенням якості життя, попередженням та реагуванням на кризові ситуації, розвитком інклюзивного суспільства та співпрацею з іншими установами й організаціями, такими як медичні заклади, правоохоронні органи, освітні установи та громадські організації, для надання комплексної підтримки своїм клієнтам.

ЛМЦСС надає соціальні послуги всім категоріям отримувачів у ТГ, включаючи людей з інвалідністю; дітей з інвалідністю; військовослужбовців (учасників бойових дій); сім'ї у складних життєвих обставинах; людей похилого віку; умовно засуджених; людей, звільнених з місць позбавлення волі; дітей, позбавлених батьківського піклування; дітей-сиріт; внутрішньо переміщених осіб; людей, які постраждали від насильства; людей, які зловживають наркотичними та алкогольними речовинами.

У ТГ також функціонують інші установи, що здійснюють різноманітні види соціальної допомоги, зокрема Служба у справах дітей, Управління соціального захисту населення та Лубенський міський центр комплексної реабілітації дітей з інвалідністю.

Служба у справах дітей відповідає за захист та допомогу дітям, які перебувають у складних або небезпечних життєвих обставинах — дітям-сиротам; дітям, позбавленим батьківського піклування; дітям, чії батьки ухиляються від виконання батьківських обов'язків..

Управління соціального захисту населення працює з усіма вразливими категоріями населення, які є у громаді — з тими, що є постійними відвідувачами ТЦСО та ЛМЦСС, Службою у справах дітей. Основний акцент роботи даного управління спрямований на соціальну реабілітацію, фінансову підтримку та адаптацію до соціального середовища вразливих верств населення громади.

Основними надавачами соціальних послуг у Лубенській ТГ є ТЦСО та ЛМЦСС. Результати анкетування потенційних респонденток/тів підтверджують, що 169 опитаних зверталися за послугами до вищезазначених установ протягом останніх 12 місяців, із них 53 людини є клієнтками/ами відділення соціальних послуг за місцем проживання. При характеристиці ефективності надання соціальних послуг в громаді, більш як 50% респонденток/тів високо оцінили діяльність центрів надання соціальних послуг та територіального центру соціального обслуговування. Значна частка респонденток/тів вказала на не дуже ефективну організацію роботи управління соціального захисту та впливу громадських організацій на покращення соціального середовища в Лубенській ТГ.

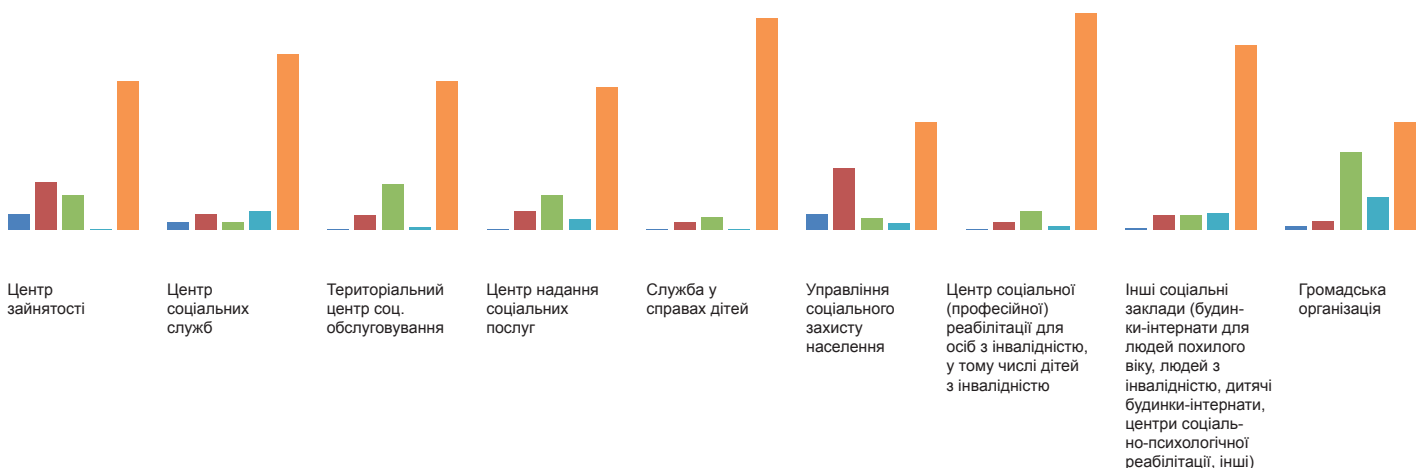
Зазначимо також, що 241 респондентка/нт не взаємодіяли зі Службою у справах дітей (далі — ССД), тоді як 169 респонденток/тів не мали контактів з Центром зайнятості (далі — ЦЗ). З тих, хто звертався до ССД, 2 респонденток/тів відзначили високу ефективність роботи цієї установи. Що стосується ЦЗ, респондентки/ти оцінили роботу цієї організації як менш ефективну.

Щодо інших соціальних служб (Центр соціальної реабілітації, дитячі будинки-інтернати тощо), деякі респондентки/ти вказали, що ці установи не надають своїх послуг на території їхньої ТГ. Наприклад, 248 опитаних повідомили, що не володіють інформацією про інструменти, методи та можливості соціальної реабілітації людей з інвалідністю в громаді. Під час обговорення цього питання у фокус-групі з отримувачками/чами соціальних послуг, респондентки/ти, які мають дітей з інвалідністю, підкреслили, що керівництво та персонал ЛМЦСС активно сприяють в організації реабілітаційних заходів для цієї групи населення.

Діаграма 4

Ефективність надавачів послуг у ТГ

- Ця послуга взагалі не надається
- Ця послуга надається дуже неефективно
- Ця послуга надається, але не дуже ефективно
- Ця послуга надається дуже ефективно
- Не знаю/ Не звертався



Задоволеність послугами

Результати дослідження показали, що понад 40% опитаних респонденток/тів не зверталися до жодної з вищезазначених установ. Однак заяви надавачок/чів соціальних послуг в громаді підтверджують, що керівництво Лубенської ТГ системно розвиває комунікації між усіма службами та комунальними установами для поліпшення надання соціальних послуг.

Цей факт також підтверджено відповідями респонденток/тів — мешканок/ців ТГ, які зверталися за послугами до відповідних організацій і позитивно висловились щодо їхньої ефективності.

Згідно з Положенням про діяльність ТЦСО, у ТГ надаються такі соціальні послуги тим, хто їх потребує: догляд вдома/денний догляд; соціальна адаптація; соціальна інтеграція та реінтеграція; екстрене (кризове) втручання; консультування; соціальний супровід.

Допомога надається різним категоріям громадян, таким як люди похилого віку, люди з інвалідністю, діти, сім'ї з низьким рівнем доходу. Фахівчині/ці цих центрів, як правило, співпрацюють з відвідувачками/чами для визначення їхніх потреб, надання допомоги у розв'язанні проблем та надання інформації про доступні програми та послуги, спрямовані на поліпшення якості їхнього життя. У Лубенській ТГ такими фахівчинями/цями є соціальні працівниці/ки, психологині та психологи, мануальні терапевтки/ти та інші спеціалістки/ти в залежності від конкретних потреб центру та відвідувачок/чів.

Проте фокус-групові дослідження показують низький рівень обізнаності споживачок/чів соціальних послуг щодо їх обсягу та можливості отримання. Лише 1 учасник фокус-групи серед отримувачок/чів соціальних послуг були повністю ознайомлені з усім переліком наданих послуг установами, центрами та службами у сфері соціального захисту населення Лубенської територіальної громади.

Багато інформації про можливості отримання послуг та нові соціальні послуги люди віком 60+ отримують від соціальних працівниць/ків. У той час як особистий візит до ТЦСО та ЛМЦСС часто ускладнюється для них через відсутність транспортного сполучення та перевантаженість контактних телефонів цих установ.

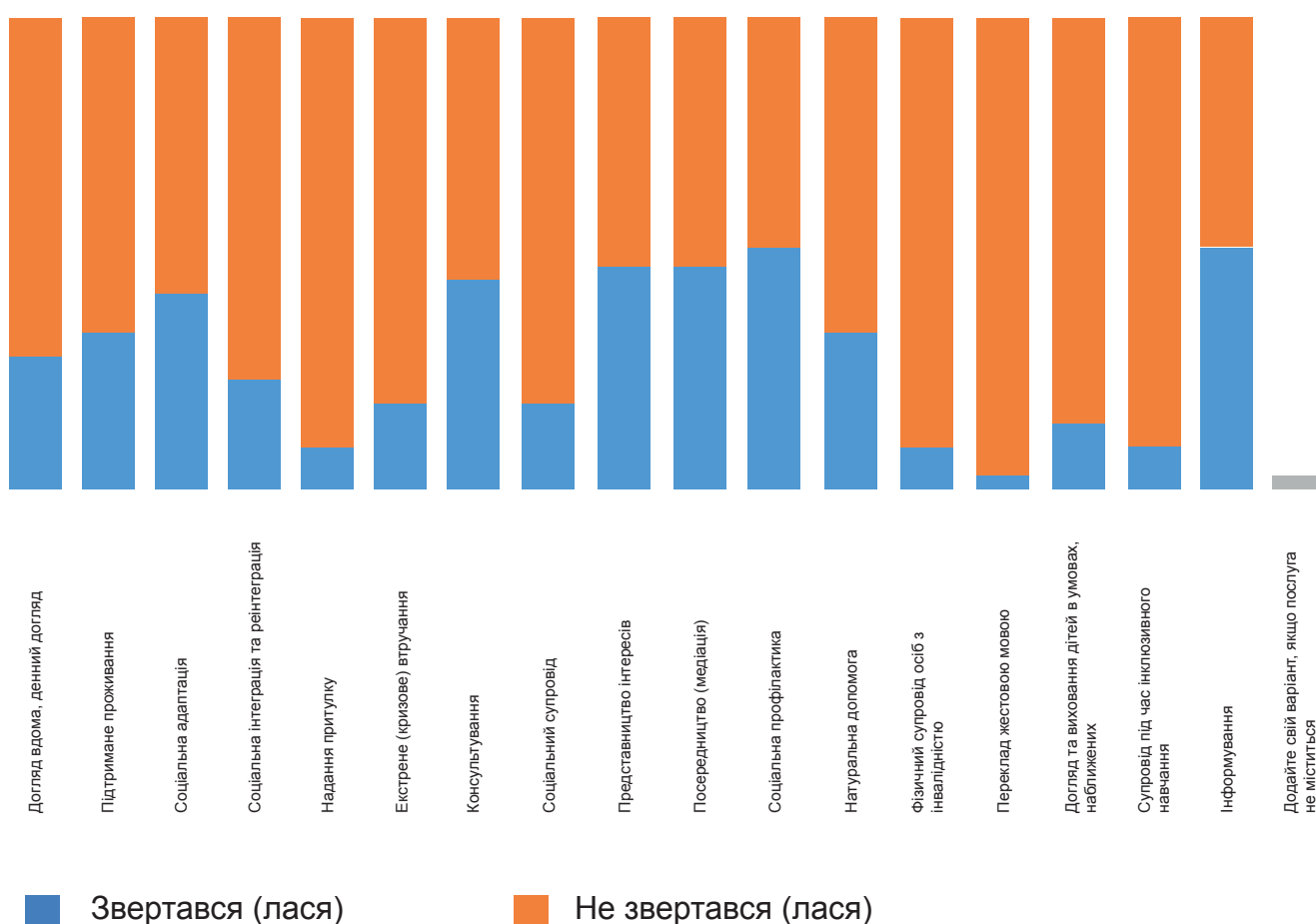
Більшість опитаних практично не мають досвіду отримання послуг соціальної інтеграції та реінтеграції, екстреного (кризового) втручання, надання притулку, посередництва (медіації), догляду та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних, супроводу під час інклюзивного навчання, фізичного супроводу людей з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на колісних кріслах або мають порушення зору, а також перекладу жестовою мовою. Такі висновки підтверджують результати кількісного дослідження, проведеного серед 300 респонденток/тів. Водночас невелика кількість опитаних мешканок/ців Лубенської ТГ, які отримували соціальні послуги, не дозволяє обґрунтовано узагальнювати оцінку щодо рівня задоволення чи незадоволення ними (див. діаграму 5).

Частіше респондентки/ти звертаються за послугами догляду вдома (денного догляду), соціального супроводу, соціальної профілактики, представництва інтересів. Понад 50 опитаних (16,67%) зверталися за кожною з них. Така кількість респонденток/тів принаймні частково дозволяє окреслити рівень задоволеності цими сервісами. Зокрема послугою підтриманого проживання залишились повністю або частково задоволеними 102 людини (34%), соціальної адаптації — 130 людей (43,33%), соціального супроводу — 64 людини (21,33%), представництва інтересів — 158 людей (52,67%), соціальної профілактики — 188 людей (62,67%). Іншими сервісами, до яких належать соціальне таксі, соціальні пральні, прокат технічних засобів реабілітації та послуги ЦНАПу, задоволені 94 людини (31%) зі 133, які за ними зверталися.

Популярними серед респондентів є такі послуги, як догляд вдома, денний догляд — нею скористалося 89 респонденток/тів (29%), консультування — 133 респонденток/тів (44,33%) та інформування — 157 респонденток/тів (52,33%). Люди, які мають досвід звернення за цими сервісами, оцінили їх так: задоволені послугою догляду вдома та денного догляду 89 опитаних (29,67%), послугою консультування — 133 опитані (44,33%), натуральної допомоги — 94 опитані (31,33%) (див. діаграму 5).

Діаграма 5
Задоволеність соціальними послугами, у %

Учасниці/ки фокус-групи, до якої входили отримувачки/чі соціальних послуг у Лубенській ТГ, зауважили, що всі ті, хто звертається за соціальними послугами, їх отримують. Проте вони також відзначили недостатню комунікацію між надавачками/чами та отримувачками/чами соціальних послуг стосовно їх доступності та обсягу надання. Під час фокус-групи з надавачками/чами соціальних послуг сформувалося позитивне враження від відповідальності кожної/го з них. Вони демонструють глибоке розуміння основних принципів діяльності в управлінських структурах сфери соціальних послуг та їх надання мешканкам/цям громади.



ОСНОВНІ ТЕЗИ ЩОДО РОБОТИ НАДАВАЧОК/ЧІВ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ У ГРОМАДІ:

1. Перша проблема — це обмежена доступність соціальних послуг через недостатньо розвинену транспортну інфраструктуру в об'єднаній громаді. Автобуси, які забезпечують проїзд до установ надання соціальних послуг, курсують рідко, деякі маршрути працюють тільки 2 рази на тиждень, що робить надання соціальних послуг неефективним для багатьох мешканок/ців віддалених населених пунктів Лубенської ТГ. Зі слів соціальних працівниць/ків ця проблема є дуже суттєвою і гострою.

2. Важливою проблемою, з якою стикаються здебільшого ВПО, є ускладнений та часто неможливий процес відновлення документів (паспорти та інші документи, що посвідчують особу). Це обмежує їх права та можливості отримувати соціальні послуги та захист у суспільстві.



3. Багатодітні родини, які проживають у віддалених районах громади, можуть постати перед труднощами у доступі до соціальних послуг через обмежену доступність транспорту та інфраструктури. Наразі, за допомогою постійного телефонного зв'язку, встановленого з цими сім'ями, громада намагається полегшити цю проблему та надати необхідну підтримку. Однак важливо продовжувати шукати шляхи покращення доступності та якості соціальних послуг для цієї категорії сімей.
4. Впродовж останнього року в громаді відбулося суттєве збільшення кількості ВПО. Відповідно зросло навантаження на соціальних працівниць/ків, які обслуговують цю групу населення. Теперішній склад соціальних працівниць/ків фізично не може у повному обсязі впоратися з таким обсягом роботи та забезпечити достатній рівень підтримки для всіх ВПО.
5. Існує проблема довіри між клієнтами/тами та надавачками/чами соціальних послуг, особливо це відчувається у відносинах з такою категорією як ВПО.
6. Надавачки/чі соціальних послуг рекомендують акцентувати на розвитку та наданні натуральних соціальних послуг у громаді з кількох причин. По-перше, вони викликають найбільший попит серед населення, що свідчить про актуальність та важливість цього напрямку. Ці послуги вже зараз є високоякісними та запитуваними. По-друге, натуральні соціальні послуги можуть бути критично важливими для підтримки різноманітних категорій населення, зокрема сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах. Якщо зробити їх доступнішими та якіснішими, це може суттєво поліпшити якість життя цих людей.
7. Соціальні працівниці/ки у Лубенській ТГ мають доступ до необхідної техніки для ефективної роботи. Це комп'ютери, телефони, інша електроніка та програмне забезпечення, яке допомагає їм вести документацію, здійснювати спілкування та координацію соціальних послуг. Також, важливо відзначити, що соціальні працівниці/ки використовують велосипеди для поїздок до віддалених районів.
8. Соціальні працівниці/ки активно вдосконалюють свої навички та проходять постійне навчання.
9. У віддалених районах громади існує серйозна проблема, пов'язана з недостатньою кількістю дитячих садків. Це значно ускладнює життя батьків, оскільки вони не мають можливості забезпечити належний догляд та навчання своїх дітей. У результаті велика кількість батьків, зокрема молодих матерів, змушені обмежувати свою участь в економічному житті, через неможливість працювати. Ця проблема серйозно впливає на якість життя таких сімей та загальний розвиток громади.
10. На сайті Лубенської міської ради детально представлена інформація про всі соціальні послуги, які доступні для мешканок/ців громади. Це важливий крок у забезпеченні прозорості та доступності соціальних програм та підтримки населення. Проте для того щоб забезпечити максимальну ефективність та досягти більшої кількості отримувачок/чів соціальних послуг, слід розширити канали зв'язку.
11. Важливо зауважити, що надавачки/чі соціальних послуг у Лубенській ТГ показують високий рівень комунікації між собою. Ця співпраця між соціальними службами дозволяє їм добре орієнтуватися в можливостях одне одного та спільно забезпечити найкращу підтримку для клієнток/тів.

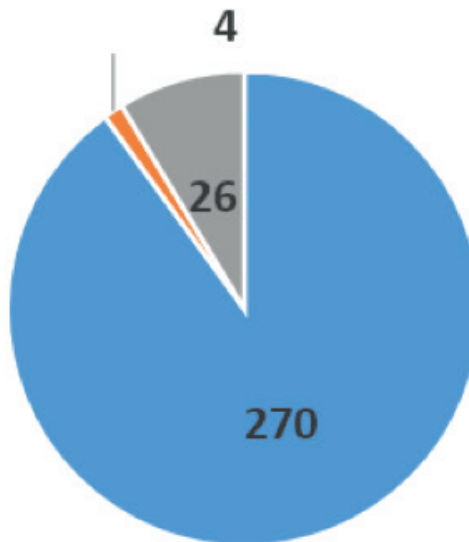
Знання можливостей та ресурсів кожної соціальної служби сприяє ефективному переадресуванню клієнток/тів та покращенню результатів надання соціальних послуг. Такий колективний підхід гарантує, що клієнтки/ти отримують вичерпну та найбільш відповідну підтримку, що своєю чергою сприяє покращенню їхнього добробуту та якості життя.

Соціальні сервіси в ТГ надають безкоштовно, за кошти отримувача та за диференційовану плату. 270 респонденток/тів (90%) зазначили, що послуги в ТГ отримували безплатно; 4 людини (1,33%) платили за соціальні послуги, ціна для них була прийнятною. Це послуги перевезення маломобільних груп населення (див. діаграму 6).

Діаграма 6

Плата за соціальні послуги, у %

■ Ні, це безкоштовна послуга
■ Так, це платна послуга
■ Не хочу відповідати



04 Ставлення до системи соціального захисту

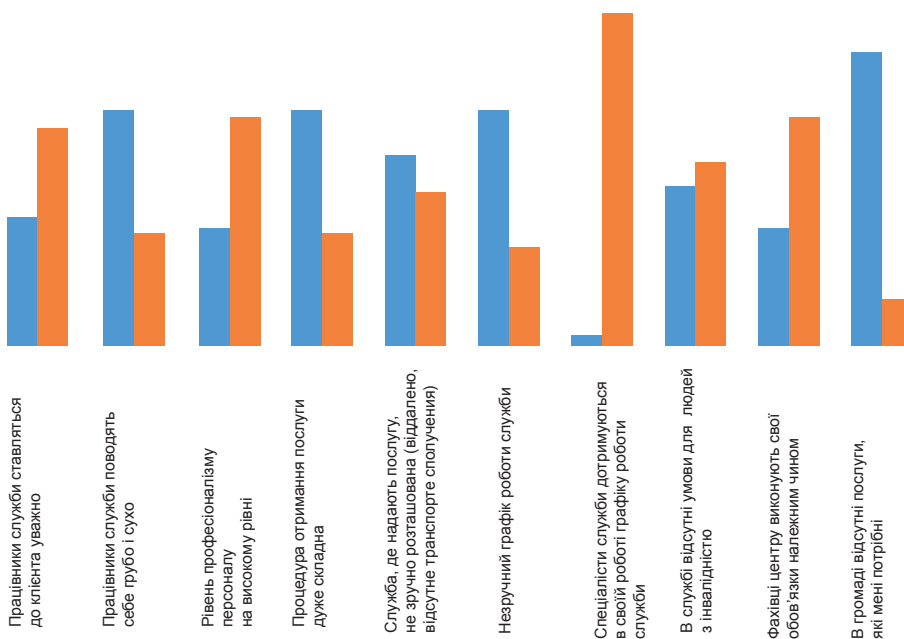
Під час репрезентативного оцінювання думок респонденток/тів та обговорення у фокус-групах з отримувачками/чами соціальних послуг, було вивчено ставлення надавачок/чів соціальних послуг до роботи у системі соціального захисту.

За результатами опитування виявлено неоднозначне ставлення працівниць/ків до отримувачок/чів послуг: 96 респонденток/тів (32%) заявили, що працівниці/ки поводити себе грубо та недобррозичливо. Водночас 188 людей (62,67%) відповіли, що працівниці/ки служби ставляться до клієнток/тів з уважністю, а 198 опитаних (66%) оцінили рівень професіоналізму персоналу як високий (див. діаграму 7).

Діаграма 7

Ставлення працівниць/ків до клієнтів

■ Ні
■ Так



Результати опитування демонструють високі показники доступності послуг за кожним із цих параметрів. Так, на ненадання службою необхідної послуги та незручність розташування служби вказали 132 респондентки/ти (44%), на противагу 168 (56%), які обрали протилежний варіант відповіді. Більшість респонденток/тів — 159 людей (53%) — не задоволені умовами перебування у службі; 141 людину (47%) вони цілком влаштували. Позитивним у роботі надавачок/чів соціальних послуг респондентки/ти вважають дотримання умов та графіків роботи; 211 людей (70,33%) відзначили зручність графіку роботи та не порушення надавачками/чами соціальних послуг його виконання.

Важливим чинником забезпечення доступності соціальних послуг, як свідчать думки учасниць/ків фокус-групи надавачок/чів, є наявність транспортного сполучення між центром громади й населеними пунктами, забезпечення транспортними послугами людей з інвалідністю, а також створення віддалених робочих місць ТЦСО та ЛМЦСС. Наведемо кілька думок з цього приводу:

«Більшість сіл не забезпечені транспортним сполученням з адміністративним центром громади».
«Послуги надаються віддалено. Створені віддалені робочі місця ЦНАПу. В кожному селі є працівник, не потрібно їхати до центру громади, достатньо зайти у старостинський пункт».

Ця інформація отримала підтвердження під час спілкування з фокус-групою отримувачок/чів послуг, які зокрема відзначали відсутність регулярного транспортного сполучення навіть із найбільш віддаленим від центру громади селом. При цьому наявна за запитом послуга соціальне таксі, яке надає безоплатні послуги для переміщення людей з інвалідністю, також доступні послуги за місцем проживання. Окремі отримувачки/чі соціальних послуг стверджують, що є можливість отримати консультацію на місці — в адміністраторки/а, фахівчині/ця з соціальної роботи, старости.

Проте не у всіх населених пунктах громади адміністративні приміщення та інші громадські місця є доступними для людей з інвалідністю, про що свідчить тези респонденток/тів та учасниць/ків фокус-групи отримувачок/чів соціальних послуг:

«У більшості об'єктів культурного, торговельного та соціального призначення відсутні пандуси та кнопки виклику персоналу на вимогу (потребу) населення з обмеженими можливостями».
«Наявні більш-менше достатні умови мобільного пересування у лікарні та банку».

Респондентки/ти також доволі високо оцінили організацію діяльності соціальної служби, про що свідчать наступні показники: 198 людей (66%) відзначили належне виконання фахівчинями/цями своїх обов'язків, 102 людини (34%) не вважають, що процедура отримання послуги є дуже складною, а 39 людей (13%) вважають, що у громаді є всі послуги, які їм потрібні (див. діаграму 7).

Про належне виконання фахівчинями/цями з соціальної роботи своїх обов'язків свідчать і позитивні відповіді на запитання про довіру до них під час проведення фокус-групової дискусії з отримувачками/чами послуг:

«Так, довіряємо».
«Вони багато допомагають, вони наші найбільші друзі».
«Інформацію про соціальні послуги отримуємо переважно від соціальних працівників».

Водночас висловлювання учасниць/ків фокус-групи свідчать про необхідність приділяти більше уваги потребам окремих категорій населення:

1. Фокус-група з клієнток/ів — отримувачок/ів соціальних послуг — відповіла однозначно на запитання, чи знають вони, що таке соціальні послуги. Більшість учасниць/ків фокус-групи не тільки знають про доступ до соціальних послуг, але й розрізняють їх види. Ця інформація свідчить про важливість та успішність освітніх та інформаційних ініціатив у громаді з питань соціальних послуг та соціальної грамотності.
2. Отримувачки/чі соціальних послуг, або клієнтки/ти соціальних послуг у Лубенській ТГ, досить часто стикаються з простими, але значущими побутовими проблемами під час отримання соціальної допомоги. Ці проблеми можуть охоплювати такі аспекти, як недостатній рівень житлових умов, складності у забезпеченні достатнього харчування або недостатність засобів для основних побутових потреб. Розв'язання цих побутових проблем є важливою складовою підтримки, яка сприяє забезпеченню повноцінного та гідного життя клієнток/тів соціальних послуг.
3. Фокус-група отримувачок/чів соціальних послуг містила майже 60% людей старшого віку, тому головний акцент був зроблений на проблемах, які стосуються цієї категорії громадян, особливо пенсіонерок/рів.
4. Велику увагу під час фокус-групи було приділено проблемі місцевого хору, приміщення для занять якого було передано на інші соціальні потреби громади. Ситуація, яка склалася в Лубенській ТГ, є важливою та показовою. Гурток, в якому співають переважно люди пенсійного віку, був для них місцем не тільки музичної діяльності, але й спілкування з однодумцями.
5. Членкині та члени фокус-групи також озвучили проблему відсутності у громаді комп'ютерного класу. Це є ще однією важливою потребою, особливо для пенсіонерів. Наявність комп'ютерного класу може стати чудовою можливістю для них розвивати комп'ютерні навички, спілкуватися в онлайн-середовищі та використовувати Інтернет для отримання необхідної інформації.
6. Виявлено серйозні проблеми, пов'язані з житловими умовами для сімей ВПО. Недостатня кількість відповідного та комфортного житла для цієї категорії громадян ускладнює їхню життєву ситуацію та відтягує процес їхньої реінтеграції в суспільство.
7. Відзначено фокус-групою, що два роки тому отримання соціальних послуг було значно простішим. Усі надавачки/чі цих послуг працювали в одному місці, що дозволяло безпечно та ефективно отримувати необхідну допомогу. Зараз установи, що надають ці послуги, розташовані в різних приміщеннях, що ускладнює процес отримання необхідної допомоги для клієнток/тів. Нова організація послуг створює додаткові труднощі та ускладнює процес звернення до соціальних служб.
8. Фокус-група отримувачок/чів соціальних послуг високо оцінює професіоналізм та відданість соціальних працівниць/ків. Це свідчить про важливу роль і вплив цих фахівчинь/ців на життя та добробут мешканок/ців громади, що до них звертаються.
9. Членкині та члени фокус-групи чітко визначили одну з головних проблем — великі черги під час надання соціальних послуг. Ця ситуація може бути особливо неприємною та важкою для людей, які потребують термінової або невідкладної допомоги.
10. Фокус-група відзначила проблеми у проведенні особистих зустрічей з керівництвом ТГ та спеціалістками/ами профільних відділів та установ соціального захисту. Це свідчить про те, що процес звернення та отримання соціальних послуг вимагає покращення та оптимізації.
11. Рівень довіри до соціальних працівниць/ків у громаді високий. Це свідчить про важливу роль та високий професіоналізм цих фахівчинь/ців у наданні соціальної підтримки та допомоги. Громада має впевненість у тому, що соціальні працівниці/ки віддано та компетентно розв'язують питання, пов'язані з соціальним захистом населенню. Ця довіра є позитивним фактором у забезпеченні ефективності та успішності соціальних програм та послуг у громаді.

Відповіді респонденток/тів та учасниць/ків фокус-групи, які свідчать про сприятливе ставлення фахівчинь/ців до клієнток/тів, доступність послуг та організацію діяльності соціальних служб, є важливим чинником, що підвищує рівень готовності мешканок/ців звертатися за цими сервісами. Учасниці/ки фокус-групи також висловили позитивне ставлення до ідеї «єдиного вікна» для звернення за соціальними послугами та консультаціями, а також надання цієї послуги через онлайн-сервіси, що дозволило б розв'язати питання в одному місці без необхідності багаторазових переадресувань.

Всі учасниці/ки фокус-групи з отримувачками/чами соціальних послуг дійшли згоди в тому, що найзручнішим місцем для надання таких послуг є сільська рада (зараз ЦНАП).

Сільські ради розташовані в усіх селах, у них знаходяться віддалені робочі місця адміністраторок/рів і фахівчинь/ців із соціальної роботи, що здебільшого позбавляє необхідності їздити до адміністративного центру громади.

Неоднозначні відповіді опитані давали на питання щодо того, хто має надавати соціальні послуги. 119 людей (39,67%) вважають, що це мають бути державні органи та установи; 114 (38%) — комунальні установи громади; 21 (7%) — громадські або волонтерські організації; 21 (4%) — приватні установи. 51 респондентка/нт (17%) вважає, що ці обов'язки мають бути розподілено рівномірно. Для 2 опитаних (0,67%) немає значення, хто буде надавати послуги.

294 респондентки/ти (98%) переконані, що якість організації та надання соціальних послуг у громаді мають контролюватися. 103 людини (34,5%) вважають, що контроль повинні здійснювати посадовці місцевого самоврядування на рівні заступника міського/селищного/сільського голови, керівників департаментів, управлінь, відділів (рівень громади); 191 (63,67%) — державні органи та установи (рівень держави); лише 24 (8%) — громадські організації. 20 людей (6,67%) не визначилися щодо того, хто має здійснювати контроль.

Більшість учасниць/ків фокус-групи з отримувачками/чами соціальних послуг переконані, що контролювати якість соціальних послуг має держава, шляхом визначення особи — державного уповноваженого з питань соціального захисту населення, який буде незалежним від органів місцевого самоврядування.

173 опитаних (57,63%) не відчували жодних труднощів щодо соціальних послуг в умовах повномасштабної збройної агресії Російської Федерації та отримують їх у звичайному режимі. Певні труднощі з отриманням послуг мали 71 людина (23,67%); 56 респонденткам/там (18,67%) було важко відповісти на це запитання.

Серед проблем, з якими стикнулися, респондентки/ти назвали наступні: труднощі зі збором і підготовкою документів — 54 (18%); затримки з відповідями від співробітниць/ків установ, які безпосередньо надають послуги — 12 (4%); установа, де надається послуга, не працювала — 5 (1,67%).

Щодо труднощів у наданні соціальних послуг, під час фокус-групової дискусії їх надавачки/чі зазначили наступне:

«Соціальним робітникам важко обслуговувати всіх підопічних вчасно й у визначений час через значні відстані між селами. Складаються індивідуальні плани — так, щоб це було в різні дні та не впливало на якість послуги. Чисельність фахівців є недостатньою і по декуди перевищує норми, визначені законодавством, у два рази».

Окрім соціальних послуг, жительки/лі ТГ мають змогу отримати різні види матеріальної допомоги. Управління соціального захисту працює задля їх надання:

«Видаємо рішення і здійснюємо всі виплати».

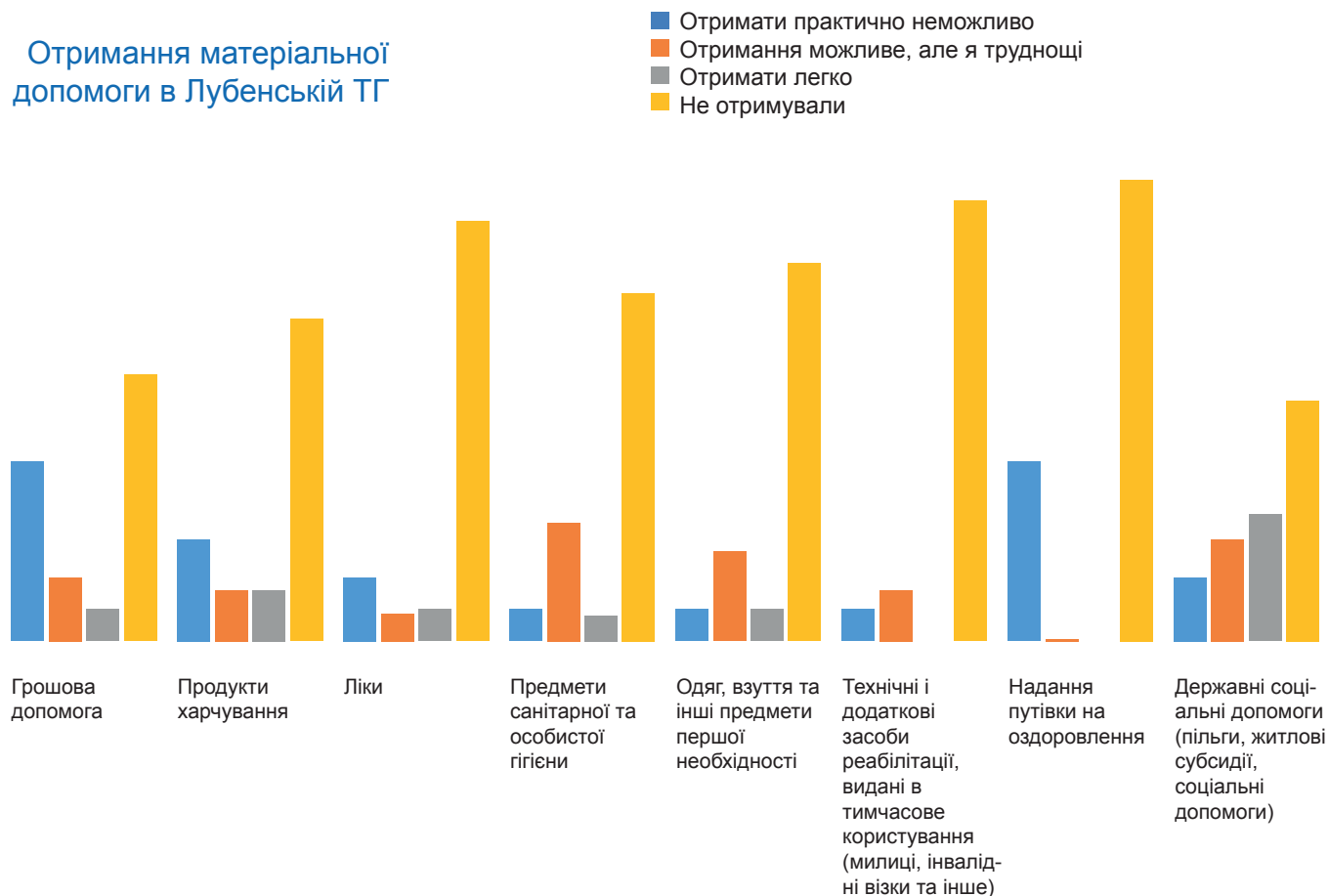
Зазначимо, що кількість людей (серед опитаних), які отримали різні види матеріальної допомоги, значно перевищує кількість тих, хто отримував соціальні послуги.

При проведенні кількісних і якісних досліджень в Лубенській ТГ, досліджено питання отримання матеріальної допомоги. Зокрема за останні 12 місяців 144 респондентки/ти (48%) отримали грошову допомогу, з них 91 людина (30,5%) зазначила, що її отримати майже неможливо.

Харчові продукти отримали 118 людей (39,33%), при цьому 31 людині (10,33%) це було легко зробити. Менше людей отримали ліки — 73 опитаних (24,4%), водночас 20 (6,67%) отримали, але мали з цим певні труднощі. 156 опитаних (52%) із 300 не отримували грошової допомоги, 182 (62%) — харчових продуктів, 232 (77,3%) — ліків (див. діаграму 8). При цьому більшість респонденток/тів, які не отримали вищезазначеної матеріальної допомоги, відзначили, що протягом останніх 12 місяці не мали такої необхідності.

Діаграма 8

Отримання матеріальної допомоги в Лубенській ТГ



Тільки 42 людини (14%) з усіх опитаних отримали путівки на оздоровлення. Це переважно учасники бойових дій та родини, що мають на утриманні дітей з інвалідністю з дитинства. При цьому 1 людині (0,33%) вдалося це зробити легко, а у 41 (13,67%) це викликало значні труднощі.

Державні соціальні допомоги отримали 166 опитаних (55,33%). З них 61 людина (22%) отримала допомогу зі значними труднощами, а 36 (12%) зазначили, що отримати її майже неможливо. При цьому переважна більшість респонденток/тів звертали увагу на постійні зупинки під час повітряної тривоги роботи профільних служб і управлінь, приватних і державних підприємств (організацій, установ).

Учасники фокус-групи з отримувачками/чами говорили й про інші види матеріальної допомоги.

Зокрема йшлося про грошову допомогу від депутатів і громадських діячів різних рівнів, милиці, інвалідні крісла, засоби для реабілітації, памперси, пелюшки, одяг, продуктові набори, подушки, ковдри.

05 Канали інформування

Лубенська ТГ постійно розвиває канали комунікації з отримувачками/чами соціальних послуг. За інформацією надавачок/чів соціальних послуг основними каналами комунікації є оголошення на стендах (дошка оголошень) відповідних установ, служб та управлінь. Також активно оновлюється інформація у вигляді окремих рубрик та оголошень на офіційному сайті ТГ, який має відповідні вклади щодо соціальної роботи.

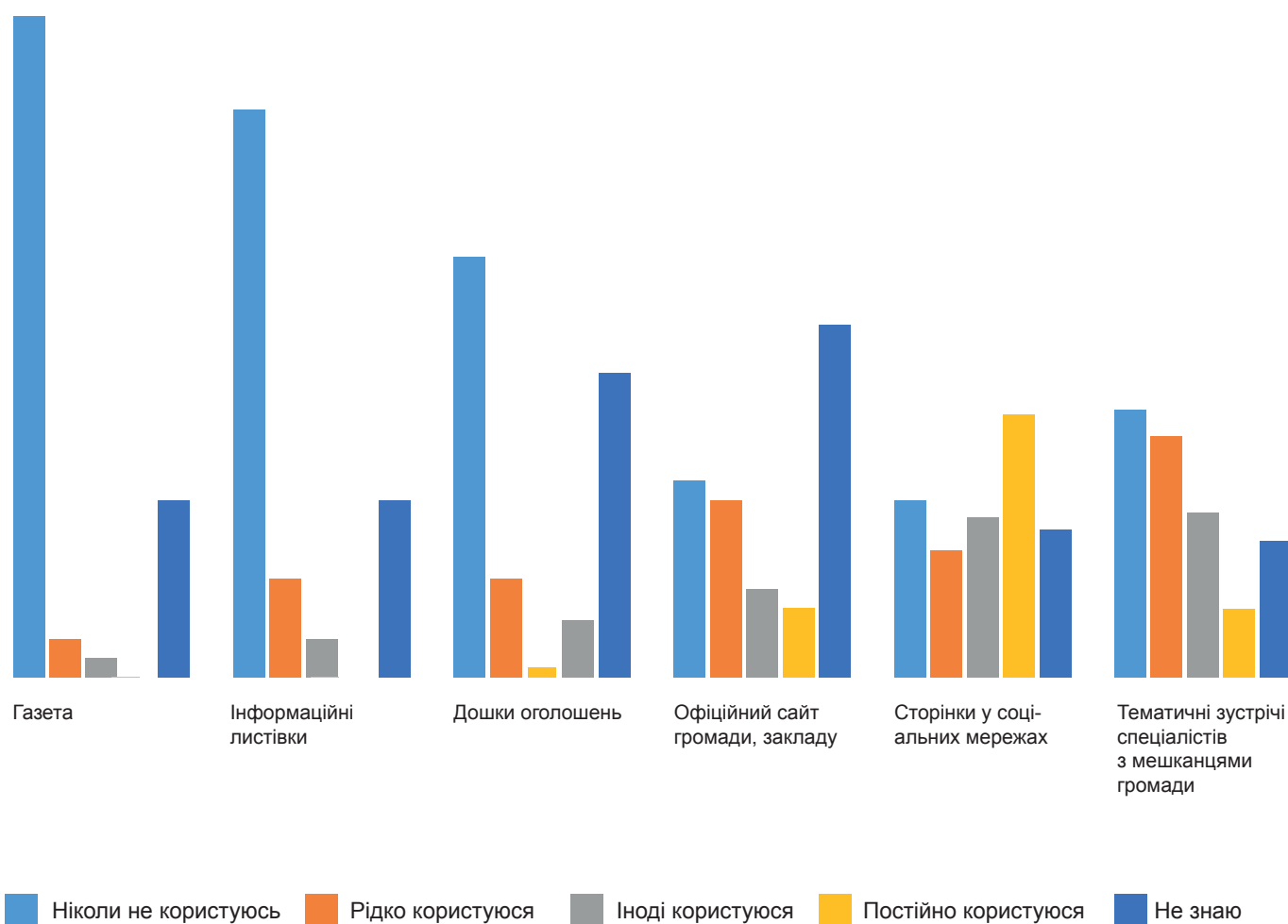
На діаграмі 9 подано детальну характеристику інформаційних каналів розповсюдження інформації про наявні соціальні послуги в Лубенській ТГ.

Діаграма 9

Канали інформування про послуги

При цьому за результатами опитування тільки 3 людини (1%) постійно користуються дошкою оголошень, але якість подання та актуальність інформації іноді не задовольняє їх потреб. Інші 143 респондентки/ти (47,67%) здебільшого не користуються даним засобом комунікації, а 101 людина (33,7%) взагалі не володіє інформацією щодо її наявності.

Зі слів учасниць/ків фокус-групи отримувачок/чів соціальних послуг, у них не завжди є кошти для вчасного поповнення мобільного телефону та користування мобільним інтернетом, тому відвідування інтернет-сторінки ТГ та відповідних груп у Фейсбукі є для них не надто актуальним.





Основна теза отримувачок/чів соціальних послуг серед людей похилого віку:

«Усю актуальну інформацію, щодо нових видів та додаткових можливостей отримання соціальних послуг, ми усі переважно отримуємо при особистому відвідуванні центрів чи дякуючи соціальним працівникам».

Надавачки/чі соціальних послуг зауважують:

«У громаді є група у вайбері, і там працівники ЛМЦСС дають інформацію про послуги, наявність гуманітарної чи додаткової матеріальної допомоги».

Це підтверджено під час анкетування й обговорення ключових питань з окремими групами населення (сім'ї, які знаходяться в скрутних сімейних обставинах; сім'ї, які утримують інвалідів тощо).

Щодо протидії насильства в родині, то фахівчинями/цями ЛМЦСС розроблено інформаційні матеріали:

«Є також розроблені інформаційні брошури, які соціальні послуги надаються і як їх отримати. Якщо люди не можуть зайти на сайт та знайти відповідну інформацію, то можуть із них дізнатися, які є послуги, або зателефонувати фахівцям відповідних організацій за контактними номерами».

Результати кількісного дослідження засвідчують, що найбільш доступними для мешканців Лубенської ТГ каналами поширення інформації є сторінки в соціальних мережах та офіційний сайт громади.

06 ВИСНОВКИ

У Лубенській ТГ основні надавачі соціальних послуг — комунальні установи, що мають розгалужену структуру та представництва в кожному населеному пункті громади. ТЦСО та ЛМЦСС, відповідно до положення про діяльність, надають 14 базових соціальних послуг із 18 передбачених Законом України «Про соціальні послуги». Крім того, центри пропонують транспортні послуги для людей, які потребують термінового мобільного пересування до центру, а також послуги прокату технічних засобів реабілітації, які є в наявності.

Для отримання соціальних послуг можна звернутися до «єдиного вікна», що у віддалених населених пунктах знаходиться у центрі ТГ, та отримати консультацію щодо оперативного надання послуг. Переважно такі послуги надаються безоплатно. При визначенні вартості послуг враховують доходи особи. Деякі мешканки/ці громади звертаються для отримання чотирьох базових послуг: обслуговування внутрішнього/денного обслуговування, натуральної допомоги, соціального супроводу, представництва інтересів, консультування та інформування.

Серед населення похилого віку найбільш популярними є послуги побутового обслуговування, медичної реабілітації та послуги медичної сестри чи медбрата. Також на вимогу громадянок та громадян, які потребують транспортування (соціальне таксі), створено умови для оперативного надання цих послуг. Послуга прокату засобів реабілітації, які на час дослідження були доступні, є дуже популярною. Майже всі, хто користувався цією послугою, були задоволені нею.

Є потреба у розвитку соціальної послуги стаціонарного догляду, яка б надавалась безплатно, соціальної реабілітації та патронату для учасників бойових дій у ТГ. Громада потребує кваліфікованої/ного психологині/га. Попри добре організовану систему надання соціальних послуг, мешканки/ці громади частіше звертаються не за послугами, а за безоплатною матеріальною допомогою. Про це свідчать результати досліджень. У ТГ надаються різні види матеріальної допомоги. Жительки/лі громади можуть отримати передбачену чинним законодавством матеріальну допомогу, подавши відповідну заяву, а також іншу гуманітарну допомогу (харчові продукти, гігієнічні засоби, канцтовари тощо). Загальна оцінка системи соціального захисту з боку представниць/ків Лубенської ТГ є високою. Ставлення фахівчинь/ців соціальних служб до своїх клієнток/тів опитані оцінили позитивно, відповідні організації створили сприятливу атмосферу для відвідувачок/чів.



Контакти БО ФБ «Стабілізуєшен Суппорт Сервісез»

Дослідження проводилося ФОП Скрильник Андрій Сергійович на замовлення
Благодійної організації «Благодійний фонд «Стабілізуєшен Суппорт Сервісез»»
у травні–червні 2023 року.

Підписуйтеся на наш фонд у соціальних мережах, щоб слідкувати за новими
дослідженнями системи соціального захисту населення, отримувати новини
щодо допомоги постраждалому населенню в Україні та дізнаватися про актуальні
оновлення законодавства.



НАШ САЙТ:
<https://sss-ua.org>



ЕЛЕКТРОННА ПОШТА:
info@radnyk.org



FACEBOOK:
[@stabilizationsupportservices](https://www.facebook.com/stabilizationsupportservices)



INSTAGRAM:
[@stabilizationsupportservices](https://www.instagram.com/stabilizationsupportservices)



TELEGRAM:
[@SSS_Ukraine](https://www.telegram.com/@SSS_Ukraine)



TWITTER:
[@SSS_Ukraine](https://www.twitter.com/@SSS_Ukraine)