



ЗВІТ

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

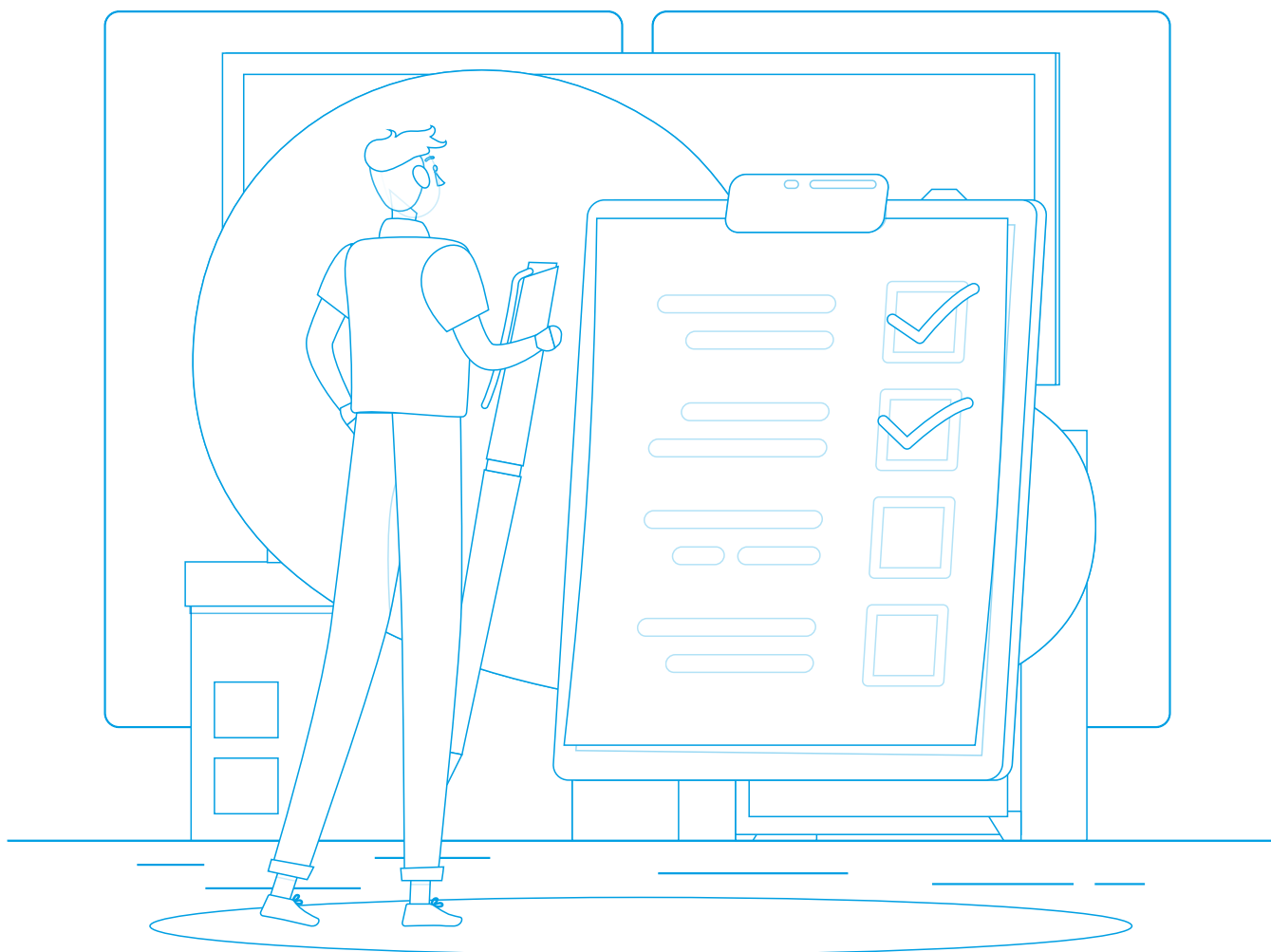


Зіньківська міська територіальна громада Полтавська область

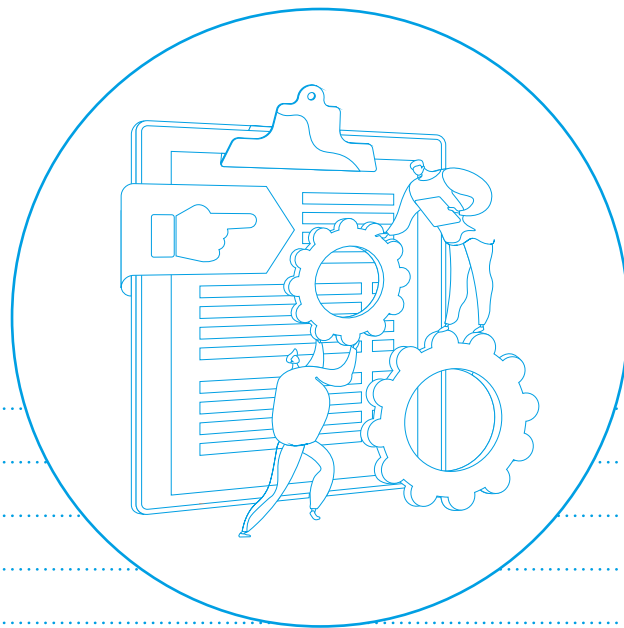


Зміст

Список скорочень.....	3
Методологія.....	3
1. Характеристика вибірки дослідження.....	4
2. Ефективність роботи надавачів і якість соціальних послуг.....	8
3. Ставлення до системи соціального захисту.....	13
4. Канали інформування.....	17
Висновки.....	19



Список скорочень



БФ	Благодійний фонд
ГО	Громадська організація
ВПО	Внутрішньо переміщена особа
ЗСУ	Збройні сили України
КО	Комунальна організація
ВСЗН	Відділ соціального захисту населення
КУ	Комунальна установа
ССД	Служба у справах дітей
ЦНСП	Центр надання соціальних послуг
ТГ	Територіальна громада
ЦЗ	Центр зайнятості
ЦНАП	Центр надання адміністративних послуг

Методологія

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

Дослідження охоплювало 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 200 респонденток/тів із Зіньківської ТГ, що становить менше ніж 1% від загальної кількості мешканок/ців (яка станом на 01.01.2023 року складала 24000 людей). Опитування проводилося в офлайн форматі з метою включення до вибірки людей похилого віку та людей, які не користуються інтернетом. 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 взяли участь у дослідженні 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 обрати один варіант відповіді та закриті з можливістю обрати декілька варіантів відповідей. Запитання, які ввійшли до опитувальника, ідентичні тим, що були поставлені інтерв'юєрками/рами респонденткам/там при офлайн-анкетуванні. Переглянути їх можна за посиланням <https://forms.gle/7gmyi8LdpM5ryREA9>.

Для широкого охоплення та інформування населення про анкетування на офіційному сайті Зіньківської ТГ (<https://zink.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 цій групі взяли участь 8 людей, які представляли мешканок/ців м. Зіньків та старостинських округів 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 Зіньківській ТГ.

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

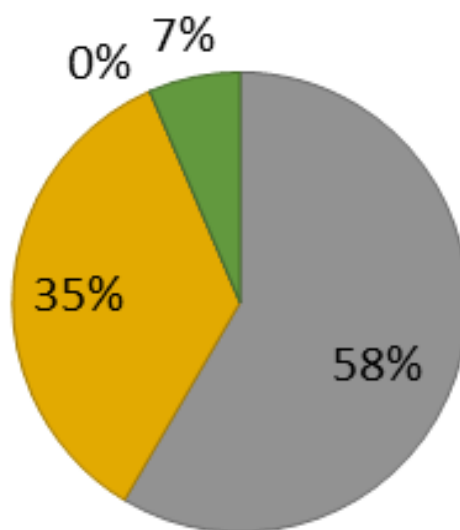
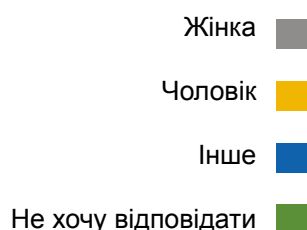
Характеристика вибірки дослідження

У опитуванні взяли участь мешканки/ці різних населених пунктів Зіньківської громади: с. Бобрівник — 15 людей, с. Дейкалівка — 14 людей, с. Бірки — 18 людей, с. Покровське — 17 людей, м. Зіньків — 136 людей. На діаграмі 1 видно, що серед респонденток/тів 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.

Вкажіть, будь ласка, вашу стать

Діаграма 1

Стать респондентів,
у %

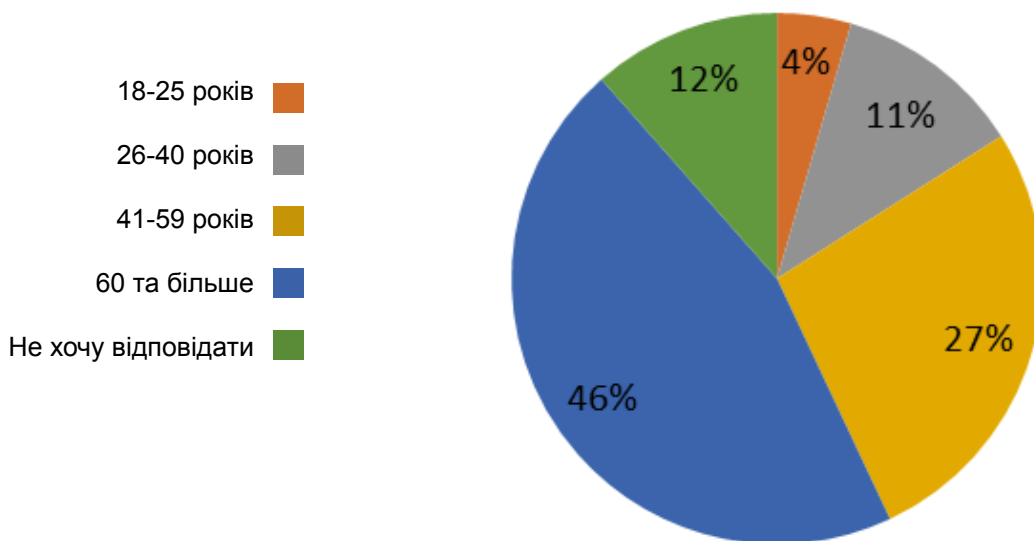


Діаграма 2

Вікова структура учасниць/ків опитування, у %

За віком серед респонденток/тів переважали старші 60 (91 людина) та 41–59 років (54 людини). Серед опитаних віком 26–40 років більше тих, хто має вищу (15 людей) та середню спеціальну освіту (5 людей), 41–59 років — середню спеціальну (17 людей) та вищу (29 людей), 60 і старші — вищу (35 людей), середню спеціальну, початкову (51 людина) та незакінчену середню (5 людей). Детальна характеристика респонденток/тів наведена у таблиці 1 та на діаграмах 2 і 3.

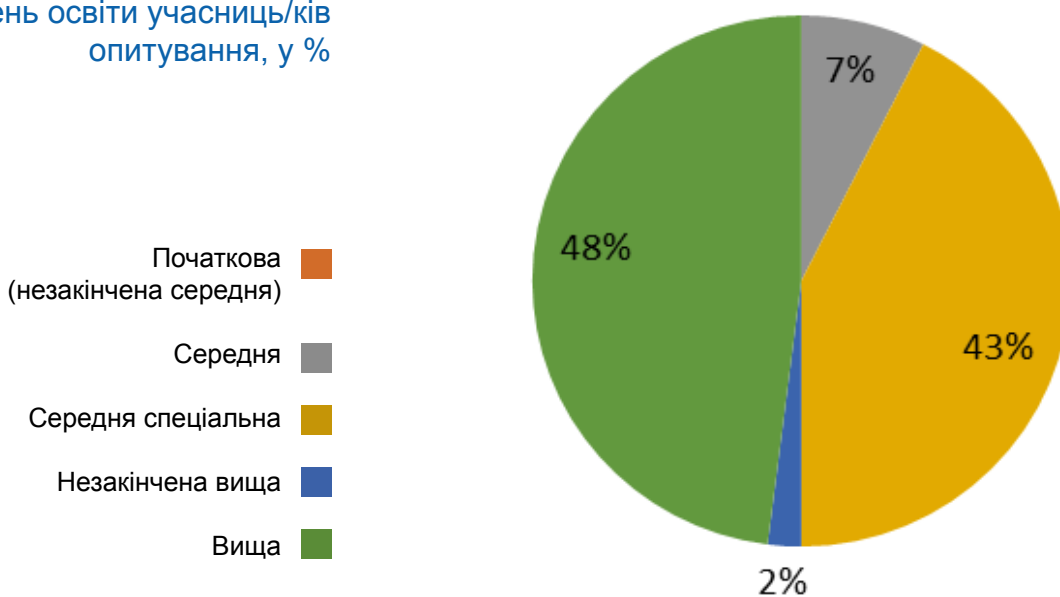
Скільки вам виповнилося повних років на момент заповнення анкети?



Діаграма 3

Рівень освіти учасниць/ків опитування, у %

Вкажіть ваш рівень освіти (найвищий закінчений рівень)



Таблиця 1.
Демографічна характеристика та рівень освіти респонденток/тів

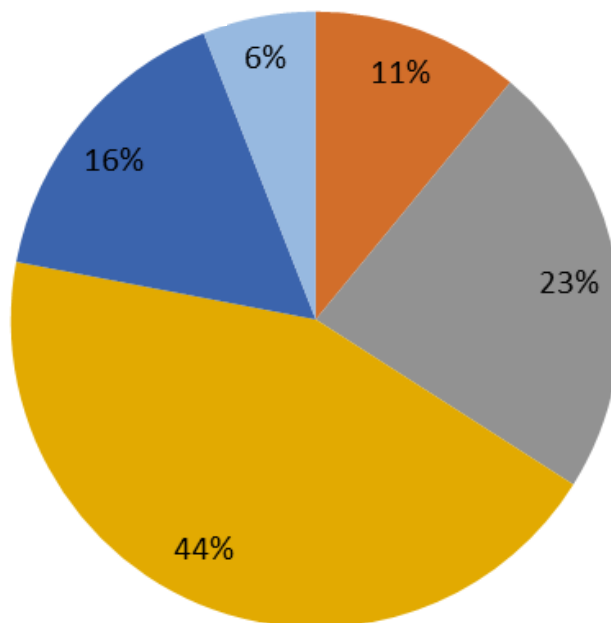
За рівнем доходів більшість респонденток/тів віднесли себе до категорії тих, у яких завжди є гроші на їжу та одяг, але які не завжди можуть собі дозволити побутову електроніку чи інші дорогі товари — 88 респонденток/тів (44%). Ще 32 респондентки/ти (16%) зауважили, що мають достатньо коштів на все, але не можуть при цьому собі дозволити машину або квартиру. Зауважимо, що серед респонденток/тів Зінківської ТГ жоден не може собі дозволити машину або інші товари подібної вартості (0%). 22 респонденткам/там (11%) не вистачає грошей навіть на їжу, а 46 (23%) мають кошти на продукти, але не завжди можуть купити собі одяг. Ще 12 людей (6%) не мали можливості відповісти на запитання щодо розміру доходу родини. Окремо варто відзначити, що 119 мешканок/ців ТГ (59,5% від усіх опитаних) зверталися за соціальною допомогою протягом останніх 12 місяців. Детальну характеристику відповідей респонденток/тів щодо питання про рівень доходів показано на діаграмі 4.

Характеристика	Загальна кількість осіб	Жінки	Чоловіки	Не хочу відповідати
Із них особи віком:	200	117	117	13
18-25 років	9	3	3	1
26-40 років	23	10	10	3
41-59 років	54	38	38	3
60 років і старші	91	49	49	4
Не хочу відповідати	23	17	17	2
Із них особи з рівнем освіти:	200	117	117	13
початкова (незакінчена середня)	0	0	0	0
середня	15	10	10	0
середня спеціальна	85	49	49	3
незакінчена вища	4	2	2	0
вища	96	56	56	10
вчений ступінь	0	0	0	0

Діаграма 4

Рівень доходу
респонденток/тів, у %

Як би ви оцінили розмір свого доходу?
Виберіть один із варіантів



- 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

Учасниками фокус-групи з надавачками/чачи соціальних послуг були представниці/ки:

Загальна кількість учасниць/ків — 8 людей

- Комунальної установи «Зіньківський центр надання соціальних послуг»;
- Відділу соціальної допомоги вдома;
- Відділу соціального захисту населення виконавчого комітету Зіньківської міської ради;
- Гуманітарної організації «InterSOS».

Учасницями/ками фокус-групи з отримувачками/чачи соціальних послуг були представниці/ки таких категорій:

Загальна кількість учасників — 9 людей (мешканки/ці Зіньківської територіальної громади).

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

Ефективність роботи надавачів і якість соціальних 02 послуг

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

Під час опитування було встановлено, які організації виступають основними надавачами соціальних послуг у Зіньківській територіальній громаді та оцінено ефективність їхньої роботи.

Основним надавачем соціальних послуг у Зіньківській ТГ виступає Комунальна установа «Зіньківський центр соціальних послуг» Зіньківської міської ради (надалі КУ «ЗЦСП»). Ця комунальна установа створена з метою забезпечення доступності соціальних послуг, розширення їх спектру: охоплення більшої кількості людей, які перебувають у складних життєвих обставинах; задоволення їх потреб, а також потреб тих людей, які проживають у віддалених населених пунктах; безоплатності отримання соціальних послуг; наближення до рівня європейських стандартів якості соціальних послуг. У КУ «ЗЦСП» функціонують різні відділення, що надають різноманітні соціальні послуги, такі як соціальна допомога вдома, організація надання адресної натуральної допомоги, денне перебування, організація дозвілля, безоплатні послуги реабілітації та перукаря, а також пункт прокату засобів реабілітації. Більш детальну інформацію про діяльність КУ «ЗЦСП» та його структурних підрозділів можна знайти на офіційній сторінці комунальної установи в мережі «Фейсбук» за посиланням: <https://www.facebook.com/groups/279989203328332/>.

Відділ соціального захисту населення виконавчого комітету Зіньківської міської ради успішно надає соціальні послуги всім категоріям отримувачок/чів у Зіньківській ТГ, включаючи людей з інвалідністю, дітей з інвалідністю, військовослужбовців (учасниць/ків 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, а також людей, які зловживають наркотичними та алкогольними речовинами. Основними напрямками діяльності цього відділу є збереження та покращення якості життя отримувачок/чів послуг у Зіньківській ТГ та адаптація до соціального середовища вразливих верств населення громади; надання натуральної та фінансової допомоги; попередження та реагування на кризові ситуації в родині; розвиток інклюзивного суспільства та співпраця з іншими установами й організаціями, такими як медичні заклади, правоохоронні органи, освітні установи та громадські організації, для надання комплексної підтримки своїм клієнтам.

У Зіньківській ТГ також функціонують інші установи, що надають різноманітні види соціальної допомоги, зокрема Служба у справах дітей та сім'ї виконавчого комітету Зіньківської міської ради, Відділ соціальної допомоги вдома виконавчого комітету Зіньківської міської ради та Зіньківський дитячий будинок-інтернат.

«Служба у справах дітей працює задля захисту прав та блага дітей, забезпечуючи їхню безпеку та добробут, що охоплює запобігання насильству, зловживанню та експлуатації дітей; надає підтримку сім'ям, які можуть мати проблеми з вихованням дітей, доступом до освіти або інші труднощі; сприяє доступу до якісної освіти та розвитку дітей, а також надає підтримку у справах, пов'язаних з дитячими установами та програмами».

«Відділ соціальної допомоги вдома покликаний забезпечити комфорт та супровід для тих, хто потребує допомоги, але бажає залишитися вдома та не використовувати інституційну підтримку, з основним фокусом на допомогу людям із різними видами інвалідності, які потребують підтримки у повсякденних справах, мобільності та доступу до послуг».

«Зіньківський дитячий будинок-інтернат є державною установою, де діти з різних соціальних та сімейних ситуацій мають можливість отримати притулок, догляд, освіту та психологічну підтримку».

Основним надавачем соціальних послуг у Зіньківській ТГ є КУ «ЗЦСП». Результати анкетування потенційних респонденток/тів підтверджують, що 131 людина звернулася за послугами до вищезазначеної установи протягом останніх 12 місяців, із них 61 людина є клієнтом відділення соціальних послуг за місцем проживання. При оцінюванні ефективності надання соціальних послуг у громаді, більш як 50% респонденток/тів високо оцінюють діяльність центрів надання соціальних послуг та територіального центру соціального обслуговування. Значна частка респонденток/тів вказує на не дуже ефективну організацію роботи управління соціального захисту та вплив громадських організацій на покращення соціального середовища в Зіньківській ТГ.

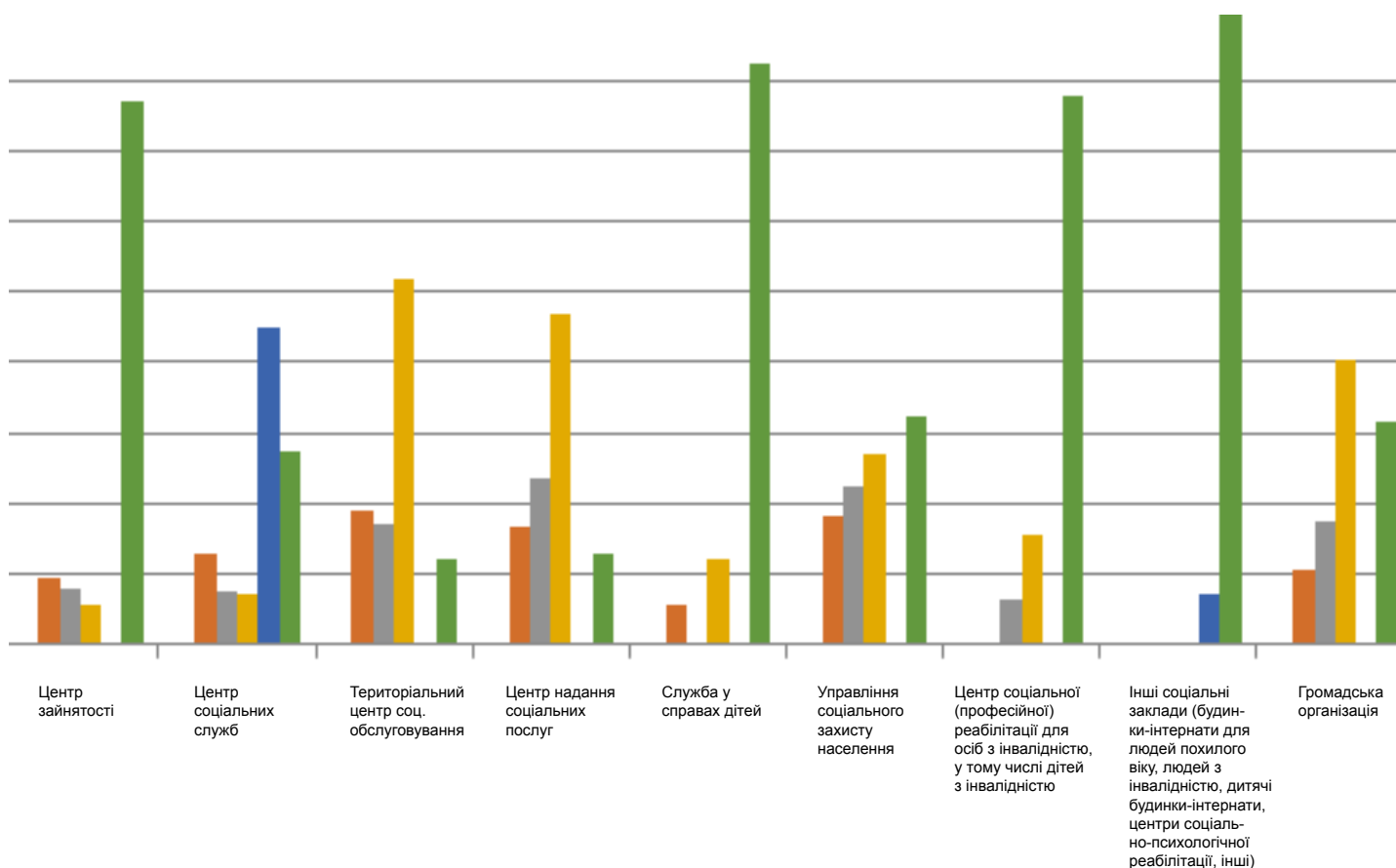
Зауважимо, що 165 респонденток/тів не взаємодіяли зі Службою у справах дітей (далі — ССД), тоді як 154 респондентки/ти не мали контактів з Центром зайнятості (далі — ЦЗ). З тих, хто звертався до ССД, 24 респондентки/ти відзначили ефективність її роботи. Щодо ЦЗ, респондентки/ти оцінили роботу цієї організації 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 їх ТГ. Наприклад, 156 людей 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/ами соціальних послуг, респондентки/ти, які мають дітей з інвалідністю, підкреслили, що керівництво та персонал КУ «ЗЦСП» активно сприяють організації реабілітаційних заходів для цієї групи населення.

Діаграма 5

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 дещо ефективно
- Ця послуга надається дуже ефективно
- Не знаю/ Не звертався



Зауважимо, що понад 40% опитаних не зверталися до жодної з вищезазначених установ. Однак заяви надавачок/чів соціальних послуг в громаді підтверджують, що керівництво Зіньківської ТГ системно розвиває комунікації між усіма вищезазначеними службами та комунальними установами для поліпшення надання соціальних послуг в громаді. Цей факт також підтверджено відповідями респонденток/тів — мешканок та мешканців ТГ, які зверталися за послугами до відповідних організацій і висловили позитивну думку щодо їхньої ефективності.

Згідно з Положенням про діяльність КУ «ЗЦСП», 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.

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

Проте фокус-групові дослідження вказують на низький рівень обізнаності споживачок/чів соціальних послуг щодо їх обсягу та можливості їх отримання. Лише 3 учасниці/ки фокус-групи з отримувачок/чів соціальних послуг були повністю ознайомлені з усім переліком послуг, що надаються усіма установами, центрами та службами у сфері соціального захисту населення Зіньківської територіальної громади.

Переважно інформацію про послуги та надання нових послуг люди віком 60+ отримують від соціальних працівниць/ків. У той час як особистий візит до КУ «ЗЦСП» часто ускладнюється відсутністю транспортного сполучення та завантаженістю контактних телефонів цих установ.

Більшість опитаних практично не користувалися послугами 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 200 респонденток/тів. Водночас невелика кількість опитаних представниць/ків Зіньківської ТГ, які отримували соціальні послуги, не дозволяє обґрунтовано узагальнювати оцінку щодо рівня задоволення чи незадоволення ними (див. таблицю 1).

Частіше респондентки/ти звертаються за послугами догляду вдома (денного догляду), соціального супроводу, соціальної профілактики, представництва інтересів. Понад 100 людей (більше ніж 50% опитаних) зверталися за кожною з них. Така кількість респонденток/тів принаймні частково дозволяє окреслити рівень задоволеності цими послугами. Зокрема серед тих, хто звертався за послугою підтриманого проживання і залишився повністю або частково задоволеним, налічується 70 людей (35%), соціальної адаптації — 42 людини (21%), соціального супроводу — 55 людей (27,5%), представництва інтересів — 116 людей (58%), соціальної профілактики — 123 людини (41%). Іншими послугами, до яких належать соціальне таксі, театральні гуртки, прокат технічних засобів реабілітації й послуги ЦНАПу, задоволені 90 людей (67,67%) зі 133, які за ними зверталися.

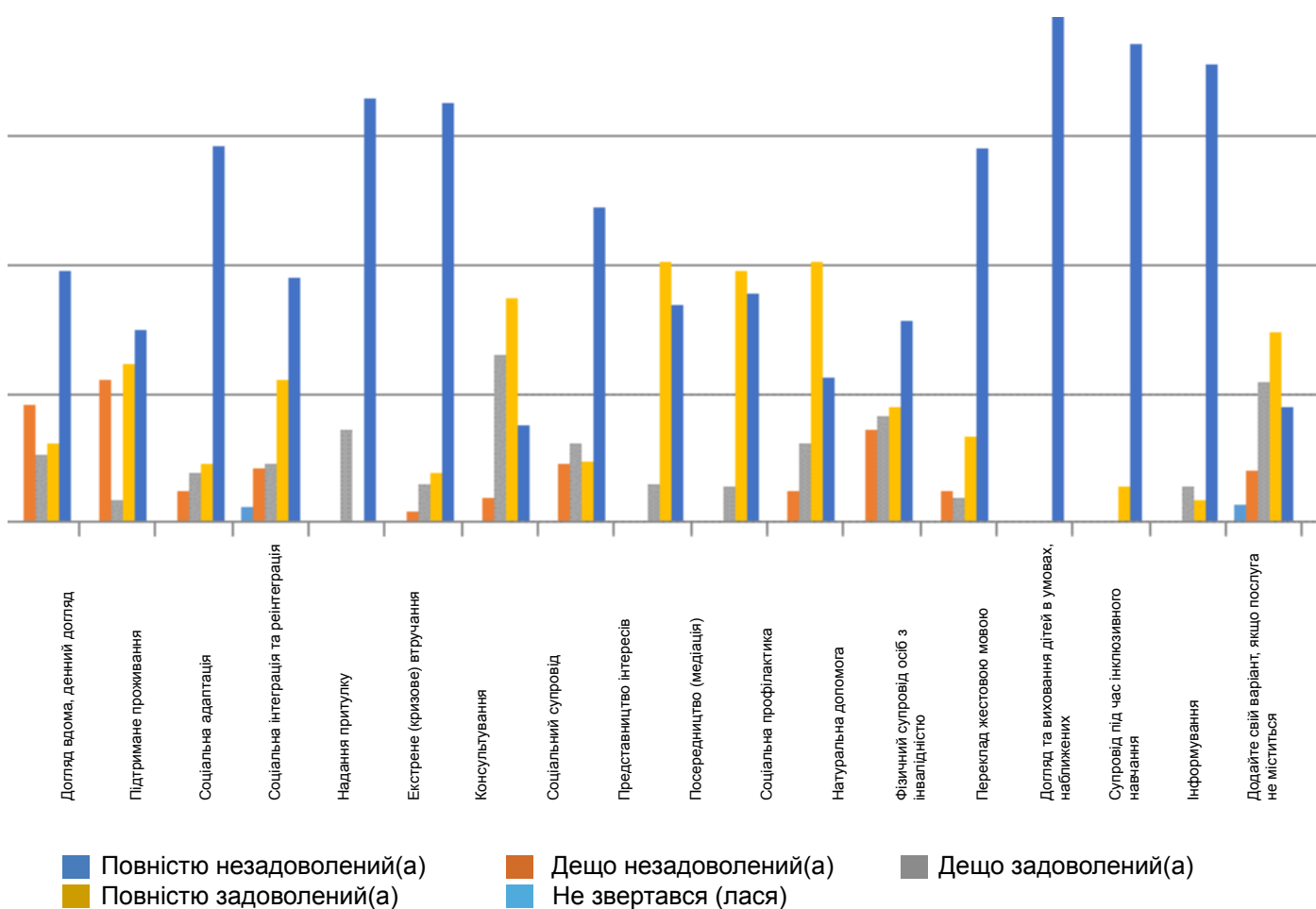
Діаграма 6

Задоволеність соціальними послугами

Популярними серед респонденток/тів є такі послуги, як догляд вдома/ денний догляд (нею скористалося 103 респондентки/ти (51,5%)), консультування — 162 (81%), натуральна допомога — 122 (61%) та інформування — 155 (77,5%). Люди, які мають досвід звернення за цими послугами, задоволені послугою догляду вдома та денного догляду (про це зазначили 57 опитаних (28,5%)), консультування — 152 (76%), натуральної допомоги — 86 (43%) (див. діаграму 6).

Учасниці/ки фокус-групи, до якої ввійшли отримувачки/чі соціальних послуг у Зіньківській територіальній громаді, одноставно висловили, що всі ті, хто звертається за соціальними послугами, їх отримують. Проте вони вказали на 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 загалом сформувалося позитивне враження від відповідальності кожної/го з них. Вони демонструють глибоке розуміння основних принципів діяльності в управлінських структурах сфери соціальних послуг та їх виконання для мешканок/ців громади.



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

1. Важливо зазначити, що у громаді існує проблема тривалого оформлення необхідних документів, що часто уповільнює процес надання послуг, зокрема, натуральних, таких як стрижка. Це вказує на потребу в оптимізації процедур оформлення документів для забезпечення ефективного та швидкого надання соціальних сервісів.
2. У роботі соціальних працівниць/ків Зіньківської територіальної громади важливий акцент робиться на спілкуванні з клієнтками/тами. Вони наголошують на необхідності виявлення емпатії та людського спілкування. Часто просте й доброзичливе спілкування виявляється ключовим для клієнток/тів, допомагаючи їм відчутти психологічну підтримку та відновити віру в себе. Емоційна підтримка через спілкування формує довіру та забезпечує психологічний комфорт. Соціальні працівниці/ки також враховують, що кожна ситуація унікальна, і саме індивідуальний підхід до спілкування дозволяє надати ефективну допомогу.
3. Соціальні працівниці/ки мають значний досвід та глибоке розуміння всіх проблем у сфері надання соціальних послуг.
4. Основною проблемою у наданні якісної соціальної підтримки є недостатнє транспортне сполучення між селами та центром територіальної громади. Це ускладнює можливість швидкого реагування на виклики та надання допомоги.
5. У громаді регулярно відбуваються спільні наради соціальних працівниць/ків, під час яких обговорюються різні проблеми робочого характеру та знаходяться шляхи їх вирішення.
6. Співробітниці/ки соціальних служб у Зінькові відзначають проблеми із фінансуванням системи. Також для надання окремих видів послуг, необхідно отримувати спеціальні ліцензії та включати в штат відповідних медичних працівниць/ків — реабілітологинь/гів. Раніше у системі було велике різноманіття інвентарю, проте більшість з нього передано в лікарні, залишився лише один масажер. Соціальні працівниці/ки вважають, що система надання послуг є дуже формалізованою і складною.
7. У громаді соціальні працівниці/ки проводять зі своїми клієнтками/ами різноманітні активності, такі як заняття скандинавською ходьбою, в'язання, а також плетення захисних сіток.
8. Відчутний дефіцит соціального супроводу під час інклюзивного навчання. Це є важливим аспектом, який потребує уваги та може бути вирішений шляхом впровадження відповідних ініціатив та програм.
9. Крім того, у громаді відсутній спеціальний заклад для постійного перебування людей з інвалідністю. Це вказує на необхідність розгляду та можливого впровадження ініціатив, спрямованих на створення умов для гідного та комфортного перебування цієї категорії громадян/ок/н.

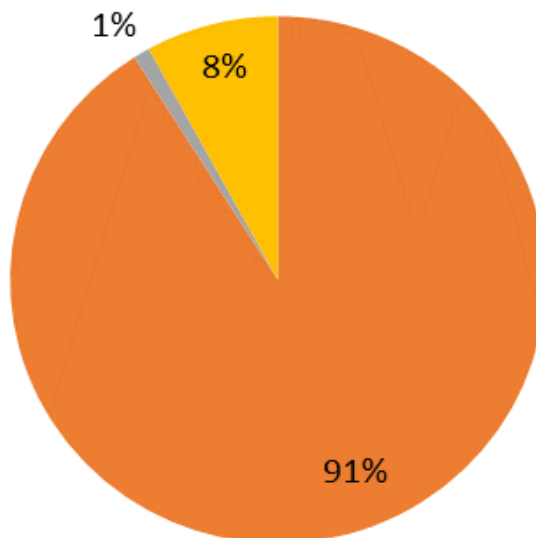
Соціальні сервіси в ТГ надаються безплатно, за кошти отримувачки/ча та за диференційовану плату. 182 респондентки/ти (91%) зазначили, що послуги в ТГ отримували безоплатно; 2 респонденток/тів (1%) платили за соціальні послуги, і ціна для них була прийнятною. Це послуги перевезення маломобільних груп населення.

Чи платите/платили Ви за соціальну послугу?

Діаграма 7

Плата за соціальні послуги, у %

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



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 позитивне ставлення працівниць/ків до отримувачок/чів послуг: всього 15 респонденток/тів (7,5%) заявили, що працівниці/ки були грубими та недоброчливими. Водночас 184 (92%) відповіли, що працівниці/ки служби ставляться до клієнток/тів з уважністю, а 159 (79,5%) оцінили рівень професіоналізму персоналу як високий (див. діаграму 8).

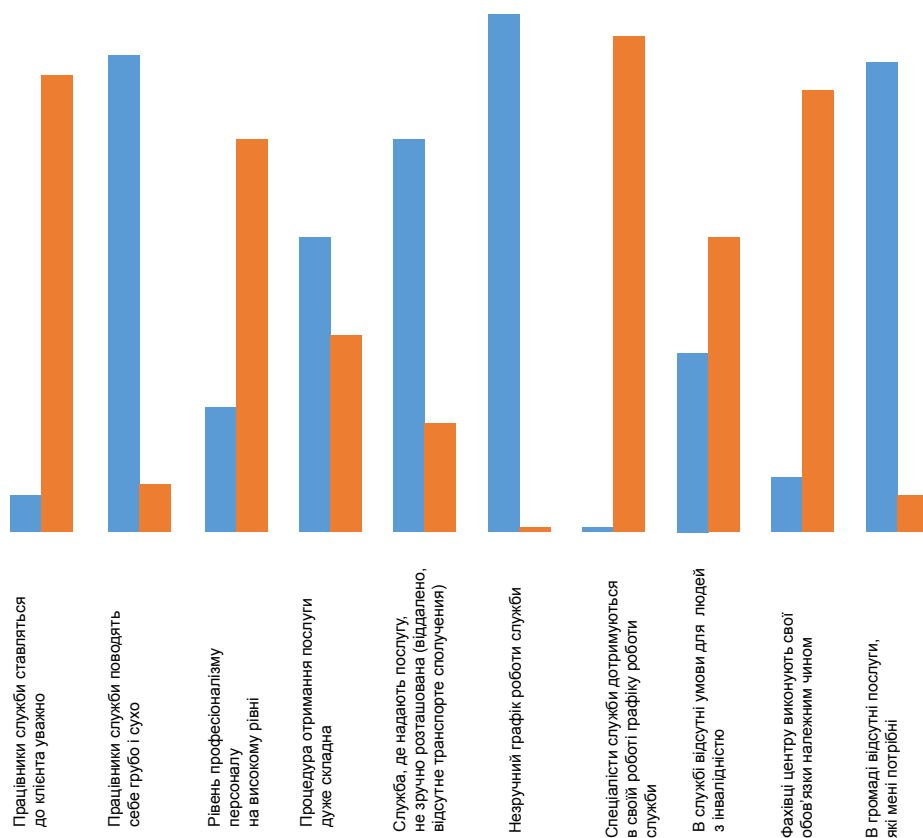
Результати опитування свідчать про високі показники доступності послуг за кожним з вказаних параметрів. Наприклад, 156 респонденток/тів (78%) вказали на надання службою необхідної послуги та на зручність розташування, на противагу — 44 людини (22%), які так не вважають. Щодо умов відвідування установ соціального захисту населення Зіньківської ТГ, більшість респонденток/тів, а саме 124 (62%), виявили незадоволення умовами перебування у службі людей з інвалідністю. Водночас позитивним моментом роботи надавачок/чів соціальних послуг вони вважають дотримання графіків роботи та їх зручність. Це підтвердило 198 опитаних (99%).

Учасники фокус-групи надавачок/чів вважають, що важливим аспектом забезпечення доступності соціальних послуг є наявність транспортного сполучення між центром громади та віддаленими населеними пунктами. Також наголошується на необхідності надання транспортних послуг для людей з інвалідністю. Крім того, створення віддалених робочих місць у КУ «ЗЦСП» є ключовим кроком у забезпеченні доступності соціальних послуг. Учасники фокус-групи, до якої увійшли отримувачки/чі послуг, підтверджують цю інформацію, вказуючи, що більшість сіл не мають регулярного транспортного сполучення з адміністративним центром громади. Вони також наголошують на тому, що важливо мати можливість отримати консультацію на місці, зокрема від адміністраторки/ра, фахівчині/ця з соціальної роботи, старости/старостівни або за телефоном. Наявність соціального таксі для людей з інвалідністю є ще одним важливим аспектом, що сприяє доступності соціальних послуг.

Діаграма 8

Ставлення працівниць/ків до клієнтів

■ Ні
■ Так

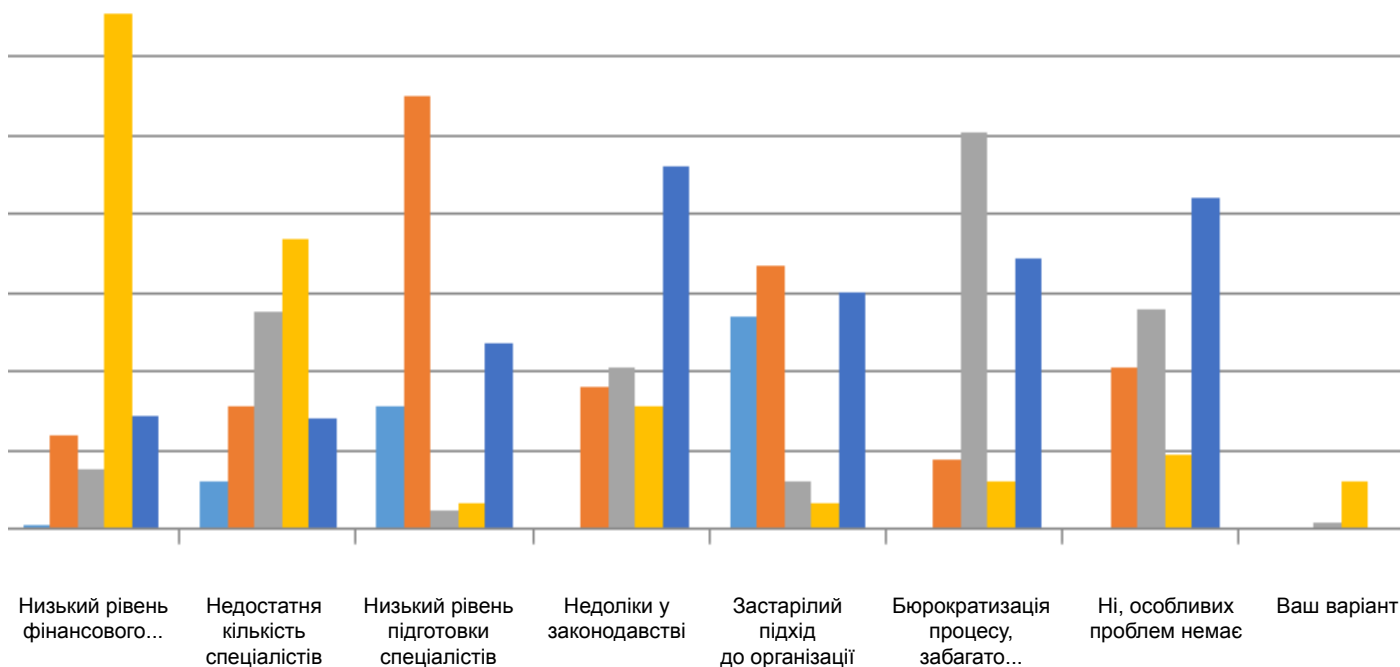


Не у всіх населених пунктах громади адміністративні приміщення та інші громадські місця є доступними для людей з інвалідністю, як свідчать відповіді респонденток/тів та учасниць/ків фокус-груп. Вони відзначають, що в більшості об'єктів культурного, торговельного та соціального призначення відсутні пандуси та кнопки виклику персоналу на вимогу (потребу) людей, яким важко пересуватися. Також існують обмежені умови мобільного пересування у лікарнях та банках. Це свідчить про необхідність вдосконалення та адаптації інфраструктури для забезпечення повноцінного доступу до соціальних послуг усіх громадян/ок, включаючи людей з інвалідністю.

Діаграма 9

Проблеми системи соціального захисту у громаді

- Не згоден(а)
- Дещо не згодн(а)
- Дещо згоден(а)
- Згоден
- Не знаю



Респондентки/ти також доволі високо оцінили організацію діяльності соціальної служби, однак відзначили низький рівень фінансового забезпечення галузі (низька оплата праці соціальних працівниць/ків, відсутність транспорту, незадовільні умови під час приймання громадян тощо) (див. діаграму 9).

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.

Отримувачки/чі соціальних послуг високо оцінюють надання натуральних послуг у громаді. Наприклад, доступ до перукаря та швачки дозволяє доглядати за своїм зовнішнім виглядом. Крім того, у громаді функціонує пункт приймання речей. Необхідний одяг можуть взяти ВПО та малозабезпечені верстви населення.

Зважаючи на те, що майже всі учасниці/ки фокус-групи були пенсіонерками/рами, для них найбільш зручними каналами комунікації є традиційні, подекуди застарілі засоби, зокрема, місцева газета. Це свідчить про важливість збереження та підтримки таких каналів комунікації для ефективної взаємодії з людьми похилого віку.

Також учасниці/ки фокус-групи отримувачок/чів соціальних послуг звертали увагу на незручність і складність процедури отримання соціальних послуг.

Членкині/ни фокус-групи вказали на проблему транспортної доступності у громаді. Вони відчувають нестачу необхідного транспорту для маломобільних груп населення. Ця проблема важлива для забезпечення рівних можливостей та доступності послуг для всіх громадян та громадян.

Основною тезою учасниць/ків фокус-групи отримувачок/чів є загальне задоволення всіма наявними соціальними послугами у громаді. Клієнтки/ти висловлюють велику довіру до працівниць/ків, які надають ці послуги.

У громаді існує проблема відсутності спеціального великого залу для занять фізкультурою, спеціалізованого приміщення для ароматерапії та облаштованого туалету.

Усі учасниці/ки фокус-групи наголосили, що соціальні працівниці/ки якісно і постійно комунікують з ними: запрошують на різні заходи й пропонують різні соціальні послуги.

Отримувачки/чі соціальних послуг зазначили необхідність посилити соціальну роботу у віддалених селах громади для забезпечення рівного доступу до соціальних послуг усіма мешканками/цями ТГ.

Також членкині/ни фокус-групи вказують, що в громаді діє гаряча лінія, але все ж вони відчувають велику потребу у живому спілкуванні з представницями/ками влади. Це свідчить про важливість особистого контакту та діалогу між владою та громадою.

Відповіді респонденток/тів та учасниць/ків фокус-групи, що свідчать про позитивне ставлення фахівчинь/ців до клієнток/тів, доступність послуг та організацію роботи соціальних служб, є важливим чинником, що підвищує готовність мешканок/ців громади звертатися за цими сервісами. Учасниці/ки фокус-групи також підтримали ідею «єдиного вікна» для звернення за соціальними послугами та консультаціями через засоби дистанційного спілкування. Це дозволило б розв'язувати питання в одному місці без необхідності багаторазових переадресувань. Всі учасниці/ки фокус-групи з отримувачками/чами соціальних послуг підтвердили, що найзручніше місце для їх отримання — сільські ради (теперішні ЦНАПи), оскільки вони є в усіх селах і мають віддалені робочі місця адміністраторок/рів і соціальних працівниць/ків, що зменшує необхідність поїздок до адміністративного центру громади.

Отримані відповіді свідчать про різноманітні погляди на те, хто повинен надавати соціальні послуги. Так 56 людей (28%) вважають, що це мають робити державні органи та установи; 109 (54,5%) вказали на комунальні установи громади; 91 людина (45,5%) вірить у важливу роль громадських та волонтерських організацій; 22 (11%) вважають, що це можуть робити приватні установи. Зауважимо, що лише 12 респонденток/тів (6%) підтримують ідею, що ці обов'язки мають бути розподілені рівномірно.

Більшість учасників фокус-групи отримувачок/чів соціальних послуг дійшли висновку, що повинен здійснюватися контроль за якістю організації та надання соціальних послуг у громаді. Але викликає занепокоєння рівень недовіри до державних установ та органів місцевого самоврядування щодо цього питання, про що свідчать відповіді респонденток/тів — 94 людини (47%) поклали б цю функцію на громадські організації.

169 людей (84,5% опитаних) не відчували жодних труднощів при отриманні соціальних послуг навіть в умовах повномасштабної збройної агресії Російської Федерації, і продовжують отримувати їх у звичайному режимі; у 5 людей (2,5%) виникли певні труднощі, а 26 людей (13%) не змогли однозначно відповісти, чи виникали у них такі проблеми. Серед труднощів, з якими стикнулися, респондентки/ти зазначили лише ускладнення зі збором і підготовкою необхідних документів (2,5%).

Під час фокус-групової дискусії надавачки/чі соціальних послуг відзначили, що соціальним працівницям/кам важко вчасно обслуговувати всіх підопічних через великі відстані між селами. Складаються індивідуальні плани так, щоб надання послуг відбувалося у різні дні й не впливало на їх якість. Кількість фахівчинь/ців недостатня, і у деяких випадках навантаження на них перевищує норми, встановлені законодавством, удвічі.

У Зіньківській територіальній громаді, крім соціальних послуг, мешканки/ці можуть скористатися різноманітною матеріальною підтримкою. Однак низька кількість звернень щодо фінансової підтримки від міського голови для породіль при народженні дитини свідчить, зокрема, про потребу у кращому інформуванні про цей вид допомоги. Важливо відзначити, що кількість людей, які скористалися різними видами матеріальної підтримки, суттєво перевищує кількість тих, хто звертався за соціальними послугами. Під час проведення кількісних і якісних досліджень у Зіньківській ТГ було досліджено питання отримання відповідної матеріальної допомоги.

Протягом останніх 12 місяців 92 респондентки/ти (46%) отримали грошову допомогу. З них — 14 людей (7%) відзначили, що отримання її майже неможливе. Щодо харчових продуктів, то 117 людей (58,5%) скористалися цією формою підтримки, проте лише 40 з них (20%) вважають, що це вдалось зробити просто. Ліки отримала 121 людина (60,5%) з опитаних; у 65 з них виникли певні труднощі при цьому.

Проте 108 людей (54%) з 200 опитаних не скористалися грошовою допомогою, 83 людини (41,5%) не отримали харчові продукти та 79 людей (39,5%) не зверталися за ліками (див. діаграму 10). Більшість з тих, хто не скористався вищенаведеною матеріальною підтримкою, вказали, що вони не відчували необхідності в цьому протягом останніх 12 місяців.

Адміністрацією Зіньківської ТГ у вересня 2022 року було підписано Меморандум про співпрацю з міжнародною гуманітарною організацією «InterSOS». Це стало важливим кроком для об'єднання зусиль і ресурсів міжнародної гуманітарної організації та Зіньківської ТГ з метою покращення гуманітарних умов та надання допомоги тим, хто її потребує. Така співпраця має значущий позитивний вплив на людей у кризових ситуаціях та на долю тих, хто потребує допомоги.

Надавачками/чимами соціальних послуг зазначено, що Зіньківська ТГ офіційно прийняла 4 тисячі ВПО. Міжнародна гуманітарна організація «InterSOS» надає медичну й психологічну допомогу переселенцям, які проживають на території Зіньківської громади; здійснює підтримку ВПО, що постраждали від домашнього та гендерно зумовленого насильства; підтримує надання послуг захисту дітей, жінок, людей похилого віку та людей з інвалідністю з-поміж ВПО; надає матеріальну допомогу шляхом забезпечення непродовольчими товарами та санітарно-гігієнічними засобами ВПО та вразливі групи населення, що проживають на території громади тощо.

Діаграма 10

Отримання матеріальної допомоги в Лубенській ТГ



Тільки 13 людей з усіх опитаних отримали путівки на оздоровлення. Переважно це учасниці/ки бойових дій та родини, які мають на утриманні дітей-інвалідів з дитинства.

Державну соціальну допомогу отримали 112 людей, що становить 56% всіх опитаних. З них 81 людина (40,5%) відзначила, що отримання цієї допомоги викликало значні труднощі, а 31 людина (15,5%) вважає, що отримати її майже неможливо. Важливо зауважити, що більшість респонденток/тів наголосили на частих затримках у видачі допомоги під час роботи профільних служб, управлінь та підприємств, як приватних, так і державних організацій.

Під час фокус-групових обговорень з отримувачками/чами також було розглянуто й інші види матеріальної допомоги. Зокрема йшлося про «грошову допомогу від депутатів і громадських діячів різних рівнів», «медичні засоби для реабілітації, памперси, пелюшки, грошову допомогу, одяг», «продуктові набори», «одяг, подушки, ковдри».

04 Канали інформування

Зіньківська ТГ постійно розширює можливості комунікації з отримувачками/чами соціальних послуг. За даними надавачок/чів соціальних послуг, основним каналом комунікації є місцева газета. Також активно оновлюється інформація у вигляді окремих рубрик та оголошень на сайті громади, який має відповідні вклади щодо соціальної роботи.

На діаграмі 11 подано детальну характеристику каналів розповсюдження інформації про наявні соціальні послуги в Зіньківській ТГ.

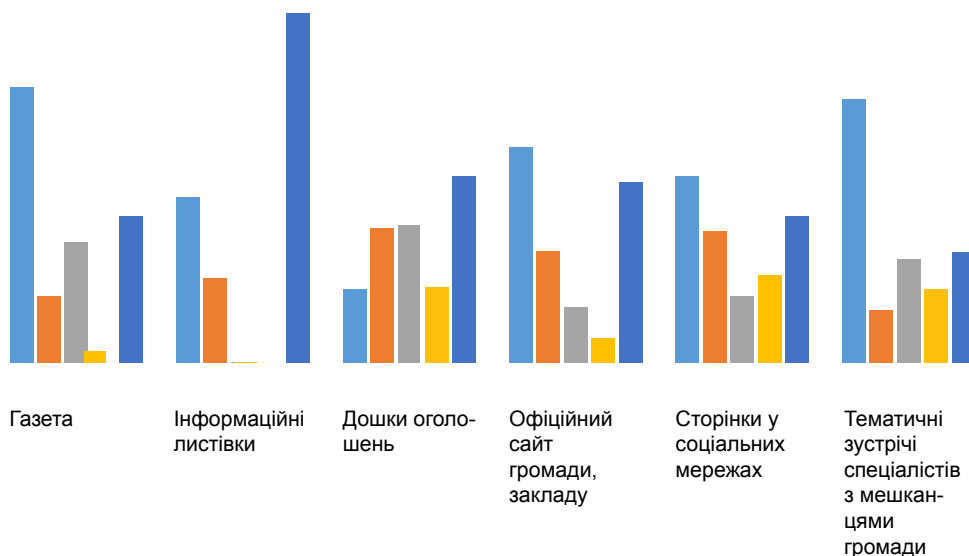
При цьому за результатами опитування респонденток/тів тільки 23 людини (11,5%) постійно користуються дошкою оголошень, але якість подання та актуальність інформації часто не задовольняє їх потреб. Інші 89 респонденток/тів (44,5%) здебільшого не користуються даним засобом комунікації, а 64 з них (32%) взагалі не знають про її наявність.

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 фейсбуці є для них не надто актуальним.

Діаграма 11

Канали інформування про послуги

- Ніколи не користуюсь
- Рідко користуюся
- Іноді користуюся
- Постійно користуюся
- Не знаю



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 щотижня при особистому відвідуванні центрів чи дякуючи соціальним працівникам».

Також створені спільноти у вайбері, телеграмі та фейсбуці, де працівниці/ки КУ «ЗЦСП» регулярно діляться інформацією про доступні соціальні послуги, а також про наявність гуманітарної та іншої додаткової матеріальної допомоги. Це підтвердили надавачки/чі соціальних послуг під час анкетування та обговорення ключових питань з окремими групами населення, зокрема сім'ями, які перебувають у скрутних сімейних обставинах, а також тими, які утримують людей з інвалідністю.

Для протидії насиллю в сім'ї, фахівчині/ці КУ «ЗЦСП» підготували інформаційні матеріали та брошури, які розповідають, які соціальні послуги доступні та як їх можна отримати. Якщо люди не можуть відвідати вебсайт, вони можуть дізнатися про надання послуг з цих матеріалів або звернутися за вказаними контактами.

Результати кількісного дослідження засвідчують, що мешканки/ці Зіньківської ТГ мають труднощі з доступом до таких каналів поширення інформації, як офіційні сайти надавачів соціальних послуг та незадоволені низькою інформативною змістовністю офіційного сайту громади, оскільки ними скористувались лише 28 респонденток/тів (17%).

05 ВИСНОВКИ

У Зіньківській територіальній громаді основними надавачами соціальних послуг є комунальні установи, які мають широке географічне розгалуження та представництва у кожному населеному пункті громади.

Комунальна установа «Зіньківський центр соціальних послуг» надає 13 базових соціальних сервісів із 18, які передбачені Законом України «Про соціальні послуги». Додатково до цього центри забезпечують транспортну послугу для людей, які потребують термінового мобільного пересування до обласного центру, а також прокат технічних засобів реабілітації, які є в наявності.

Будь-хто, хто потребує соціальних послуг, може звернутися до «єдиного вікна» центру територіальної громади у віддалених населених пунктах та отримати консультацію щодо оперативного надання цих послуг.

За результатами опитування можемо виокремити наступні аспекти:

Позитивні:

1. Більшість послуг надаються безоплатно.
2. Найчастіше жительки/лі громади звертаються за отриманням чотирьох базових послуг: догляду вдома/денного догляду, натуральної допомоги, соціального супроводу, представництва інтересів, консультування та інформування.
3. Серед людей похилого віку найбільш актуальні послуги побутового обслуговування, медичної реабілітації та допомога медичної сестри чи медбрата.
4. На вимогу жительок/лів, які потребують транспортних послуг (соціальне таксі), створюються умови для їх оперативного надання.
5. Послуга прокату засобів реабілітації, які на момент дослідження були у достатній кількості, також є дуже важливою та розповсюдженою.
6. Більшість людей, які скористалися соціальними послугами, були задоволені їх наданням.
7. За результатами досліджень, жительки/лі громади частіше звертаються за матеріальною допомогою, ніж за соціальними послугами. Однак, загальна оцінка системи соціального захисту є високою.

Не зважаючи на те, що фахівчині/ці соціальних служб є відповідальними та уважними до потреб клієнток/тів, виникають певні проблеми з наданням соціальних послуг:

1. **Обмежені фінансові ресурси:** брак коштів може обмежувати можливості громади у наданні соціальних послуг, особливо в сільських та менш розвинених районах.
2. **Недостатні ресурси для надання послуг людям з інвалідністю:** брак адаптованого громадського простору, транспорту та інших ресурсів ускладнюють надання соціальних послуг людям з інвалідністю.
3. **Перевантаженість соціальних працівниць/ків:** велика кількість персональних споживачів соціальних послуг, які обслуговують фахівчині/ці суттєво ускладнює можливість соціального супровідну для мешканок/ців громади з інвалідністю.
4. **Система інформування** про соціальні послуги потребує поліпшень, хоча соціальні служби використовують різні канали для цього, такі як соціальні мережі, групи у вайбері та телеграмі. Все ж окремі сайти центрів соціальних послуг відсутні, а сайт Зіньківської ТГ не дає повної та достатньої інформації споживачам соціальних послуг.

Отже, загальна оцінка системи соціального захисту у Зіньківській ТГ є позитивною, але існують конкретні аспекти, які потребують подальшого вдосконалення для забезпечення кращого задоволення потреб мешканок/ців громади.

Під час проведення репрезентативного соціального дослідження, мешканки/ці громади висловлювали побажання щодо розвитку таких соціальних послуг, як стаціонарний догляд безоплатно, соціальна реабілітація та патронат для учасниць/ків бойових дій. Також є потреба у наявності кваліфікованої/ного психологині/га в громаді та медичної сестри чи медбрата в КУ «ЗЦСП».



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.

Підпишіться 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)