

Міністерство освіти і науки України
Дрогобицький державний педагогічний університет імені Івана Франка
Кафедра соціальної педагогіки та корекційної освіти

«До захисту допускаю»

Завідувач кафедри соціальної педагогіки
та корекційної освіти
кандидат педагогічних наук, доцент

_____ Алла РЕВТЬ
«_____» _____ 20__ р.

Технології надання соціальних послуг у територіальних центрах соціального обслуговування

Спеціальність 231 Соціальна робота

Бакалаврська робота
на здобуття кваліфікації – бакалавр з соціальної роботи за спеціалізацією
«Соціальна педагогіка»

Автор роботи : студентка групи СРз – 2226 Б
Ольга КУЛИНИЧ _____

Науковий керівник : к. пед. н., ст. викладач
Олег КЕКОШ _____

Дрогобич, 2026

ЗМІСТ

	Стор.
ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ У ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ЦЕНТРАХ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ.....	9
1.1. Сутність та зміст соціальних послуг у системі соціального захисту населення.....	9
1.2. Нормативно-правове забезпечення діяльності територіальних центрів соціального обслуговування.....	13
1.3. Теоретичні засади та класифікація технологій надання соціальних послуг.....	17
Висновки до розділу 1.....	22
РОЗДІЛ 2. ПРАКТИКА ЗАСТОСУВАННЯ ТЕХНОЛОГІЙ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ У ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ЦЕНТРАХ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ.....	25
2.1. Організація діяльності територіальних центрів соціального обслуговування щодо надання соціальних послуг.....	25
2.2. Характеристика сучасних технологій соціального обслуговування різних категорій отримувачів соціальних послуг.....	29
2.3. Шляхи вдосконалення надання соціальних послуг у територіальних центрах соціального обслуговування.....	34
Висновки до розділу 2.....	38
ВИСНОВКИ.....	41
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	44
ДОДАТКИ.....	47

АНОТАЦІЯ

Дослідження розкриває особливості діяльності територіальних центрів надання соціальних послуг. Розглядаються теоретичні засади та сучасна класифікація технологій надання соціальних послуг громадянам. Подається огляд нормативно-правового забезпечення діяльності територіальних центрів соціального обслуговування. Визначаються сутність та зміст соціальних послуг у системі соціального захисту населення.

Серед практичних аспектів надання соціальних послуг особливу увагу приділено організації діяльності територіальних центрів соціального обслуговування. Здійснено характеристику сучасних технологій соціального обслуговування різних категорій отримувачів соціальних послуг. Визначено шляхи вдосконалення технологій надання соціальних послуг у територіальних центрах соціального обслуговування.

Ключові слова: територіальний центр, соціальна послуга, соціальне обслуговування, вдосконалення, соціальний захист.

ANNOTATION

The study reveals the peculiarities of the activities of territorial centers for the provision of social services. The theoretical foundations and modern classification of technologies for the provision of social services to citizens are considered. An overview of the regulatory and legal support for the activities of territorial social service centers is presented. The essence and content of social services in the system of social protection of the population are determined.

Among the practical aspects of providing social services, special attention is paid to the organization of the activities of territorial social service centers. A description of modern technologies for providing social services to various categories of recipients of social services is provided. Ways to improve the

technologies for providing social services in territorial social service centers have been identified.

Key words: territorial center, social service, social maintenance, improvement, social protection.

ВСТУП

Сучасний розвиток системи соціального захисту населення в Україні супроводжується реформуванням механізмів надання соціальних послуг, удосконаленням нормативно-правового забезпечення та впровадженням нових підходів до організації соціального обслуговування населення. В умовах соціально-економічних змін, демографічного старіння населення, зростання кількості осіб, які потребують сторонньої допомоги та підтримки, особливого значення набуває діяльність територіальних центрів соціального обслуговування. Саме ці установи забезпечують надання широкого спектра соціальних послуг особам похилого віку, особам з інвалідністю, внутрішньо переміщеним особам та іншим вразливим категоріям населення.

Ефективність функціонування територіальних центрів значною мірою залежить від використання сучасних технологій соціальної роботи, які спрямовані на своєчасне виявлення потреб отримувачів послуг, організацію соціального супроводу, догляду вдома, консультування, соціальної адаптації та інших видів допомоги. Впровадження інноваційних технологій соціального обслуговування сприяє підвищенню якості соціальних послуг, забезпеченню адресності допомоги та раціональному використанню ресурсів соціальної сфери.

Проблематика надання соціальних послуг та розвитку технологій соціальної роботи висвітлена у працях вітчизняних науковців А. Капської, О. Безпалько, Т. Семигіної, Л. Тюпті, І. Миговича, Н. Горішної та інших. Дослідники розглядають теоретичні засади соціальної роботи, організацію системи соціальних послуг, особливості діяльності соціальних установ і впровадження сучасних технологій соціального обслуговування населення. Водночас подальшого вивчення потребують питання удосконалення технологій надання соціальних послуг у діяльності територіальних центрів

соціального обслуговування в умовах реформування соціальної сфери України.

Об'єкт дослідження – процес надання соціальних послуг у територіальних центрах соціального обслуговування.

Предмет дослідження – технології надання соціальних послуг у територіальних центрах соціального обслуговування.

Мета дослідження – розкрити зміст та особливості технології надання соціальних послуг у територіальних центрах соціального обслуговування, а також визначити шляхи їх удосконалення.

Для досягнення поставленої мети визначено такі **завдання дослідження**:

1. Проаналізувати нормативно-правові засади діяльності територіальних центрів соціального обслуговування.
2. Розкрити сутність і зміст соціальних послуг, що надаються територіальними центрами соціального обслуговування населення.
3. Дослідити особливості технологій надання соціальних послуг різним категоріям громадян.
4. Обґрунтувати шляхи вдосконалення технологій надання соціальних послуг у територіальних центрах соціального обслуговування.

Методи дослідження. Для досягнення мети та реалізації поставлених завдань використано комплекс взаємопов'язаних методів дослідження: теоретичні – аналіз, синтез, порівняння, узагальнення матеріалів наукових джерел, нормативно-правових документів і методичних розробок; емпіричні – вивчення та аналіз досвіду діяльності територіальних центрів соціального обслуговування; спостереження, бесіди, опитування.

Практичне значення дослідження полягає в тому, що його результати можуть бути використані в діяльності територіальних центрів соціального обслуговування для вдосконалення організації надання соціальних послуг, а також у процесі професійної підготовки майбутніх соціальних працівників і соціальних педагогів.

Структура роботи. Бакалаврська робота складається зі вступу, двох розділів (6 параграфів) та висновків до кожного з них, загальних висновків, списку опрацьованої літератури (30 джерел) та 5 додатків. Загальний обсяг роботи становить 50 сторінок, основна частина – 46 сторінок.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ У ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ЦЕНТРАХ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

1.1. Сутність та зміст соціальних послуг у системі соціального захисту населення

У сучасних умовах розвитку українського суспільства особливого значення набуває проблема забезпечення належного рівня соціального захисту населення, особливо осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах. Зростання соціально-економічних ризиків, демографічні зміни, процеси внутрішнього переміщення населення, наслідки воєнних дій та погіршення матеріального становища окремих категорій громадян актуалізують необхідність удосконалення системи соціальних послуг як важливого складника державної соціальної політики [6; 15].

Соціальний захист населення є однією з найважливіших функцій держави, що спрямована на забезпечення соціальної безпеки громадян, підтримку належного рівня життя та створення умов для реалізації основних прав людини. У структурі соціального захисту особливе місце займають соціальні послуги, які забезпечують практичну допомогу особам та сім'ям, що потребують підтримки з боку держави й суспільства [3].

У науковій літературі поняття «соціальна послуга» розглядається як комплекс заходів, спрямованих на подолання або мінімізацію складних життєвих обставин, відновлення соціального функціонування особистості, підвищення рівня її самостійності та інтеграції в суспільство [15]. На думку А. Й. Капської, соціальні послуги є важливим інструментом реалізації соціальної політики держави, оскільки вони забезпечують практичну підтримку громадян у процесі вирішення соціальних проблем та задоволення життєво необхідних потреб [15].

Відповідно до Закону України «Про соціальні послуги», соціальні послуги визначаються як дії та заходи, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для осіб чи сімей, які в них перебувають [9]. Законодавче закріплення цього поняття свідчить про важливість соціальних послуг як одного з провідних механізмів державної підтримки населення.

Науковці наголошують, що зміст соціальних послуг полягає не лише у наданні матеріальної допомоги, а й у створенні умов для соціальної адаптації особистості, розвитку її потенціалу, відновлення соціальних зв'язків та забезпечення можливостей для повноцінної життєдіяльності [25].

Саме тому сучасна система соціальних послуг базується на принципах гуманізму, доступності, адресності, індивідуального підходу та поваги до гідності людини [27].

Сутність соціальних послуг тісно пов'язана з категорією «складні життєві обставини». Під такими обставинами розуміють умови, що негативно впливають на життя людини, її здоров'я, соціальне становище чи можливість самостійно забезпечувати власні потреби. До них належать похилий вік, інвалідність, самотність, безробіття, малозабезпеченість, домашнє насильство, бездомність, хвороби, наслідки воєнних конфліктів та інші фактори соціального ризику [9; 25].

У системі соціального захисту соціальні послуги виконують низку важливих функцій. Насамперед вони мають профілактичний характер, оскільки спрямовані на запобігання виникненню складних життєвих обставин. Не менш важливою є реабілітаційна функція, що передбачає відновлення втрачених соціальних можливостей людини. Соціальні послуги також виконують адаптаційну, інтеграційну, підтримувальну та захисну функції, забезпечуючи належний рівень соціального благополуччя населення [18].

На думку Т. В. Семигіної, сучасні соціальні послуги мають орієнтуватися не лише на задоволення поточних потреб клієнта, але й на

розвиток його здатності самостійно долати життєві труднощі. Саме тому у практиці соціальної роботи дедалі ширше використовуються технології активізації внутрішніх ресурсів особистості, соціального супроводу та консультування [25].

Важливим аспектом розуміння сутності соціальних послуг є їх класифікація. Згідно із чинним законодавством та науковими підходами, соціальні послуги можуть поділятися за змістом, метою, тривалістю та категоріями отримувачів [9].

Найпоширенішими є такі види соціальних послуг:

- соціально-побутові;
- соціально-психологічні;
- соціально-педагогічні;
- соціально-медичні;
- інформаційні;
- юридичні;
- консультативні;
- послуги соціального супроводу;
- послуги догляду вдома;
- послуги соціальної адаптації та реабілітації [20].

Особливе місце в системі соціальних послуг займають послуги догляду вдома, які є одним із провідних напрямів діяльності територіальних центрів соціального обслуговування. Вони спрямовані на підтримку осіб похилого віку, осіб з інвалідністю та інших громадян, які частково або повністю втратили здатність до самообслуговування [19].

Надання таких послуг дозволяє забезпечити максимально можливе збереження звичного способу життя людини та її перебування у звичному соціальному середовищі.

Сучасна система соціальних послуг в Україні формується на засадах децентралізації та розвитку територіальних громад. У зв'язку з цим

розширюються повноваження органів місцевого самоврядування щодо організації соціального обслуговування населення, впроваджуються нові моделі надання послуг, орієнтовані на потреби конкретної громади [7]. Такий підхід сприяє підвищенню доступності соціальних послуг і забезпечує більш ефективно використання ресурсів соціальної сфери.

Важливу роль у системі соціального захисту населення відіграють територіальні центри соціального обслуговування, діяльність яких регламентується Типовим положенням про територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) [24].

Основною метою функціонування цих установ є забезпечення доступності соціальних послуг для громадян, які потребують сторонньої допомоги, підтримки та соціального супроводу.

На сучасному етапі розвитку соціальної роботи особливого значення набуває впровадження інноваційних технологій надання соціальних послуг. Серед них виділяють технології кейс-менеджменту, соціального супроводу, дистанційного консультування, міжвідомчої взаємодії, мультидисциплінарного підходу та індивідуального планування соціальної допомоги [13; 17].

Використання таких технологій дозволяє підвищити якість соціального обслуговування, забезпечити адресність допомоги та покращити результати соціальної підтримки різних категорій населення.

Отже, соціальні послуги є важливим складником системи соціального захисту населення та одним із ключових механізмів реалізації державної соціальної політики. Їх сутність полягає у наданні комплексної підтримки особам і сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах, з метою подолання соціальних проблем, відновлення соціального функціонування та забезпечення належної якості життя. Зміст соціальних послуг охоплює широкий спектр заходів соціального, психологічного, педагогічного,

медичного та побутового характеру, що реалізуються через діяльність державних, комунальних і недержавних установ соціальної сфери.

1.2. Нормативно-правове забезпечення діяльності територіальних центрів соціального обслуговування

Ефективність функціонування системи соціального захисту населення значною мірою залежить від належного нормативно-правового забезпечення діяльності установ, які надають соціальні послуги. Особливе місце серед таких установ займають територіальні центри соціального обслуговування (надання соціальних послуг), діяльність яких спрямована на забезпечення соціальної підтримки осіб похилого віку, осіб з інвалідністю, самотніх непрацездатних громадян та інших категорій населення, які перебувають у складних життєвих обставинах. Саме нормативно-правова база визначає основні принципи функціонування територіальних центрів, порядок організації роботи, права та обов'язки працівників, а також механізми надання соціальних послуг отримувачам [9].

Правове регулювання діяльності територіальних центрів соціального обслуговування в Україні ґрунтується на положеннях Конституції України, яка проголошує Україну соціальною державою та гарантує громадянам право на соціальний захист. Зокрема, стаття 46 Конституції України визначає право громадян на соціальний захист у разі втрати працездатності, старості, безробіття та інших випадків, передбачених законом. Це конституційне положення є основою формування всієї системи соціального забезпечення та соціального обслуговування населення [11].

Одним із ключових нормативно-правових актів у сфері соціального обслуговування є Закон України «Про соціальні послуги» [9]. Прийняття нової редакції цього Закону стало важливим кроком у реформуванні системи соціального захисту населення та приведенні її у відповідність до сучасних

європейських стандартів. Закон визначає правові та організаційні засади надання соціальних послуг, встановлює перелік базових соціальних послуг, регламентує права й обов'язки отримувачів та надавачів соціальних послуг, а також визначає механізми фінансування соціального обслуговування.

Відповідно до Закону України «Про соціальні послуги» соціальні послуги надаються особам та сім'ям, які належать до вразливих груп населення або перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно подолати їх наслідки. Закон закріплює принципи доступності, добровільності отримання послуг, гуманності, конфіденційності, адресності та індивідуального підходу до кожного отримувача соціальних послуг [9].

Важливе значення для діяльності територіальних центрів має Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» [11], який визначає повноваження органів місцевого самоврядування у сфері соціального захисту населення. Відповідно до цього Закону місцеві ради та їх виконавчі органи забезпечують організацію надання соціальних послуг населенню, створюють та утримують заклади соціального обслуговування, здійснюють контроль за якістю соціальних послуг і сприяють розвитку мережі соціальних установ у територіальних громадах.

Суттєву роль у нормативно-правовому регулюванні діяльності територіальних центрів відіграє Закон України «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю» [10]. Хоча основними отримувачами послуг територіальних центрів є особи похилого віку та особи з інвалідністю, окремі напрями діяльності цих установ можуть бути пов'язані із соціальною підтримкою сімей, які опинилися у складних життєвих обставинах, що вимагає координації роботи різних суб'єктів соціальної сфери.

Одним із базових документів, що безпосередньо регламентує діяльність територіальних центрів, є Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Типового положення про територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг)» [24]. У цьому документі

визначено основну мету діяльності територіального центру, його структуру, завдання, функції та порядок організації роботи.

Згідно з Типовим положенням територіальний центр є бюджетною установою, що утворюється органами місцевого самоврядування для надання соціальних послуг громадянам, які потребують сторонньої допомоги. Основними завданнями територіального центру є:

- виявлення осіб, які потребують соціального обслуговування;
- визначення індивідуальних потреб отримувачів соціальних послуг;
- організація та надання соціальних послуг відповідно до державних стандартів;
- здійснення соціальної профілактики;
- сприяння соціальній адаптації та інтеграції отримувачів послуг у суспільство [24].

Відповідно до Типового положення у структурі територіальних центрів можуть функціонувати різні структурні підрозділи, серед яких найбільш поширеними є відділення соціальної допомоги вдома, відділення денного перебування, відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги, а також інші підрозділи, діяльність яких спрямована на задоволення потреб населення конкретної територіальної громади [24].

Важливе місце в системі нормативного регулювання займає Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку організації надання соціальних послуг» [23]. Документ визначає механізм звернення громадян за отриманням соціальних послуг, процедуру оцінювання потреб особи, порядок ухвалення рішення про надання послуг, укладення договорів та здійснення моніторингу якості соціального обслуговування.

Зазначений Порядок передбачає використання сучасного підходу до організації соціальної допомоги, що базується на індивідуальній оцінці потреб отримувача послуг. Такий підхід дозволяє забезпечити адресність соціальної

підтримки та підвищити ефективність використання ресурсів соціальної сфери [23].

Важливими складовими нормативно-правової бази є державні стандарти соціальних послуг. Їх розроблення та впровадження спрямовані на забезпечення єдиних вимог до змісту, обсягу та якості соціального обслуговування населення. Одним із таких документів є Державний стандарт догляду вдома [19], який визначає перелік заходів, що надаються особам, які частково або повністю втратили здатність до самообслуговування.

Державний стандарт догляду вдома встановлює вимоги до організації роботи соціального працівника, періодичності відвідувань отримувача послуг, порядку складання індивідуального плану надання допомоги та критеріїв оцінювання результативності соціального обслуговування [19]. Реалізація положень цього стандарту має особливе значення для діяльності відділень соціальної допомоги вдома, які становлять основу роботи більшості територіальних центрів.

Не менш важливим є Державний стандарт соціальної послуги консультування [20], який регламентує порядок надання інформаційної, психологічної та соціальної підтримки особам, що потребують допомоги у вирішенні життєвих проблем. Надання консультацій є одним із найбільш поширених напрямів діяльності територіальних центрів, оскільки сприяє підвищенню рівня соціальної компетентності отримувачів послуг та їх адаптації до сучасних умов життя.

Сучасні процеси децентралізації значно вплинули на організацію соціального обслуговування населення. Передача значної частини повноважень територіальним громадам сприяла розширенню можливостей органів місцевого самоврядування щодо формування власної системи соціальних послуг відповідно до потреб населення [8]. У зв'язку з цим територіальні центри соціального обслуговування дедалі більше орієнтуються

на використання інноваційних форм роботи, міжвідомчу взаємодію та партнерство з громадськими організаціями.

Аналіз нормативно-правових документів свідчить, що сучасна законодавча база створює необхідні умови для функціонування територіальних центрів соціального обслуговування та розвитку системи соціальних послуг загалом. Водночас актуальними залишаються питання удосконалення механізмів фінансування соціальних послуг, забезпечення їх доступності для населення сільських територій, впровадження нових стандартів якості та цифровізації соціального обслуговування [7; 17].

Отже, нормативно-правове забезпечення діяльності територіальних центрів соціального обслуговування являє собою комплекс законодавчих і підзаконних актів, які визначають правові засади функціонування системи соціальних послуг в Україні. Основу цієї системи становлять Конституція України, Закон України «Про соціальні послуги», Типове положення про територіальний центр соціального обслуговування, Порядок організації надання соціальних послуг та державні стандарти соціального обслуговування. Їх реалізація забезпечує організацію якісного, доступного та адресного надання соціальних послуг різним категоріям населення.

1.3. Теоретичні засади та класифікація технологій надання соціальних послуг

Сучасний розвиток системи соціального захисту населення характеризується постійним удосконаленням механізмів надання соціальних послуг та впровадженням інноваційних підходів до організації соціальної роботи. У зв'язку з цим особливої актуальності набуває проблема наукового обґрунтування технологій надання соціальних послуг, які забезпечують ефективне вирішення соціальних проблем різних категорій населення та сприяють підвищенню якості соціального обслуговування [13; 15].

У науковій літературі поняття «технологія соціальної роботи» розглядається як система методів, прийомів, способів і процедур професійної діяльності, спрямованих на досягнення визначеної мети соціальної допомоги та підтримки особистості, сім'ї чи соціальної групи [28]. Технологічний підхід у соціальній роботі передбачає послідовне та цілеспрямоване застосування комплексу заходів, які забезпечують вирішення соціальних проблем клієнта та досягнення запланованих результатів.

На думку А. Й. Капської, технології соціальної роботи є важливим інструментом професійної діяльності соціального працівника, оскільки забезпечують науково обгрунтовану організацію процесу надання допомоги, визначають алгоритм професійних дій та сприяють підвищенню ефективності соціального обслуговування населення [15]. Використання технологічного підходу дозволяє систематизувати діяльність соціальних установ, забезпечити адресність допомоги та здійснювати оцінювання результативності наданих послуг.

Сутність технологій надання соціальних послуг полягає у створенні оптимальних умов для задоволення потреб отримувачів соціальних послуг, подолання складних життєвих обставин та відновлення їхнього соціального функціонування. Водночас технології соціальної роботи виступають механізмом реалізації державної соціальної політики та забезпечення соціального захисту населення [3].

Теоретичні засади технологій надання соціальних послуг базуються на загальних принципах соціальної роботи. До основних принципів належать гуманізм, повага до гідності особистості, соціальна справедливість, конфіденційність, добровільність отримання допомоги, індивідуальний підхід, комплексність та партнерство [25].

Саме ці принципи визначають зміст професійної діяльності соціальних працівників і впливають на вибір конкретних технологій соціального обслуговування.

Важливим теоретичним підґрунтям сучасних технологій соціальної роботи є особистісно орієнтований підхід, який передбачає врахування індивідуальних особливостей, потреб та ресурсів кожного отримувача соціальних послуг. Відповідно до цього підходу клієнт розглядається не лише як об'єкт допомоги, а й як активний учасник процесу подолання складних життєвих обставин [6].

У сучасній теорії соціальної роботи технології надання соціальних послуг класифікуються за різними критеріями. Найбільш поширеним є поділ за рівнем соціальної роботи. Відповідно до цього критерію виділяють:

- технології мікрорівня (робота з окремою особою або сім'єю);
- технології мезорівня (робота з групами, громадою, організаціями);
- технології макрорівня (реалізація соціальної політики, управління соціальними процесами) [27].

Технології мікрорівня найбільш активно використовуються у діяльності територіальних центрів соціального обслуговування. Вони передбачають безпосередню взаємодію соціального працівника з отримувачем послуг та спрямовані на вирішення конкретних соціальних проблем клієнта. До таких технологій належать соціальне консультування, соціальний супровід, соціальна адаптація, соціальна реабілітація та соціальне патронажне обслуговування [13].

Однією з найпоширеніших технологій є соціальне консультування. Його сутність полягає у наданні клієнтам інформаційної, психологічної та соціально-правової допомоги з метою розв'язання проблемних життєвих ситуацій. Консультування сприяє формуванню в отримувачів послуг навичок самостійного прийняття рішень та підвищенню рівня їх соціальної компетентності [20].

Важливе місце серед сучасних технологій соціальної роботи займає соціальний супровід. Ця технологія передбачає тривалу комплексну підтримку особи або сім'ї, яка перебуває у складних життєвих обставинах.

Соціальний супровід включає оцінювання потреб клієнта, складання індивідуального плану допомоги, координацію діяльності різних спеціалістів та моніторинг результатів надання соціальних послуг [25].

Однією з інноваційних технологій, що активно впроваджується в сучасній соціальній роботі, є кейс-менеджмент (ведення випадку). Ця технологія базується на комплексному підході до вирішення соціальних проблем клієнта та передбачає координацію різних видів допомоги в межах індивідуального випадку. Основною метою кейс-менеджменту є забезпечення максимально ефективного використання ресурсів соціальної підтримки та досягнення позитивних змін у житті отримувача соціальних послуг [17].

У діяльності територіальних центрів соціального обслуговування значне поширення отримала технологія догляду вдома. Вона спрямована на забезпечення підтримки осіб похилого віку, осіб з інвалідністю та інших громадян, які частково або повністю втратили здатність до самообслуговування [19]. Догляд вдома включає надання соціально-побутових послуг, допомогу в самообслуговуванні, придбанні продуктів харчування, медикаментів, оплаті комунальних послуг та організації медичного обслуговування.

Важливе місце серед сучасних технологій займає соціальна адаптація. Її основною метою є відновлення здатності особи до самостійного функціонування в суспільстві, формування навичок соціальної взаємодії та пристосування до нових умов життя. Особливого значення ця технологія набуває у роботі з внутрішньо переміщеними особами, людьми похилого віку та особами, які пережили кризові життєві ситуації [8].

Не менш важливою є технологія соціальної реабілітації, що передбачає комплекс заходів, спрямованих на відновлення соціального статусу людини, її фізичних, психологічних і соціальних можливостей. Соціальна реабілітація здійснюється шляхом використання медичних, психологічних, педагогічних та соціальних засобів підтримки особистості [18].

У сучасних умовах розвитку цифрового суспільства все більшого поширення набувають інформаційно-комунікаційні технології надання соціальних послуг. До них належать дистанційне консультування, онлайн-супровід, електронний документообіг, використання цифрових платформ для обліку отримувачів соціальних послуг та моніторингу їх потреб [17]. Використання цифрових технологій дозволяє підвищити доступність соціальних послуг, особливо для мешканців віддалених населених пунктів.

Окрему групу становлять технології міжвідомчої взаємодії та мультидисциплінарного підходу. Вони передбачають співпрацю соціальних працівників із представниками медичних, освітніх, правоохоронних установ, громадських організацій та інших суб'єктів соціальної роботи. Такий підхід забезпечує комплексне вирішення проблем клієнта та підвищує ефективність соціальної допомоги [6].

У науковій літературі також виділяють традиційні та інноваційні технології соціальної роботи. До традиційних належать консультування, патронаж, догляд вдома, соціальна профілактика та соціальний супровід. Інноваційні технології включають кейс-менеджмент, медіацію, кризове втручання, фасилітацію, онлайн-консультування та технології соціального проєктування [13; 17].

Вибір конкретної технології надання соціальних послуг залежить від багатьох чинників: категорії отримувача послуг, характеру складних життєвих обставин, наявних ресурсів територіальної громади, професійної компетентності соціального працівника та особливостей функціонування соціальної установи [22]. Саме тому сучасна практика соціальної роботи орієнтується на комплексне використання різних технологій для досягнення максимально позитивного результату.

Отже, технології надання соціальних послуг являють собою систему науково обґрунтованих методів, форм і способів професійної діяльності, спрямованих на задоволення потреб отримувачів соціальних послуг та

подолання складних життєвих обставин. Їх теоретичні засади базуються на принципах гуманізму, індивідуального підходу, комплексності та соціальної справедливості. Класифікація технологій соціальної роботи охоплює широкий спектр традиційних та інноваційних підходів, серед яких особливе значення для діяльності територіальних центрів соціального обслуговування мають соціальне консультування, соціальний супровід, кейс-менеджмент, догляд вдома, соціальна адаптація та реабілітація.

Висновки до розділу 1

Отже, на основі здійсненого в першому розділі бакалаврської роботи теоретичного аналізу сутності соціальних послуг, а також розгляду основних положень нормативно-правових засад діяльності територіальних центрів соціального обслуговування та технологій надання соціальних послуг у системі соціального захисту населення ми дійшли таких висновків.

Соціальні послуги є важливим складником державної системи соціального захисту населення та виступають одним із основних механізмів підтримки осіб і сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах. Їх зміст охоплює комплекс організаційних, соціально-педагогічних, психологічних, інформаційних, правових, соціально-побутових та реабілітаційних заходів, спрямованих на профілактику соціальних ризиків, подолання негативних наслідків складних життєвих обставин і відновлення повноцінного соціального функціонування особистості.

Сучасна система соціальних послуг ґрунтується на принципах гуманізму, адресності, доступності, добровільності, конфіденційності та індивідуального підходу до отримувачів допомоги.

У ході розгляду законодавчих, нормативно-правових документів, з'ясовано, що діяльність територіальних центрів соціального обслуговування регулюється розгалуженою системою нормативно-правових актів. Основу

правового забезпечення становлять Конституція України, Закон України «Про соціальні послуги», Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні», Типове положення про територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг), Порядок організації надання соціальних послуг та державні стандарти соціальних послуг.

Аналіз нормативної бази засвідчив, що законодавство визначає організаційні засади діяльності територіальних центрів, порядок надання соціальних послуг, права та обов'язки учасників соціального обслуговування, а також вимоги до якості соціальної допомоги.

У процесі дослідження встановлено, що технології надання соціальних послуг є системою науково обґрунтованих методів, форм, засобів і процедур професійної діяльності соціальних працівників, спрямованих на вирішення соціальних проблем клієнтів та забезпечення їх соціальної підтримки. Розкрито теоретичні засади технологічного підходу в соціальній роботі, який забезпечує послідовність, комплексність та результативність надання соціальних послуг.

Розкрито основні наукові підходи до класифікації технологій соціальної роботи. З'ясовано, що найбільш поширеними у практиці територіальних центрів соціального обслуговування є технології соціального консультування, соціального супроводу, кейс-менеджменту, догляду вдома, соціальної адаптації, соціальної реабілітації, соціальної профілактики та міжвідомчої взаємодії. Встановлено, що в сучасних умовах особливого значення набуває впровадження інноваційних та цифрових технологій, які сприяють підвищенню доступності та якості соціальних послуг.

Таким чином, результати теоретичного аналізу свідчать про те, що територіальні центри соціального обслуговування є важливими суб'єктами системи соціального захисту населення, а ефективність їх діяльності значною мірою залежить від належного нормативно-правового забезпечення та використання сучасних технологій соціальної роботи.

Теоретичні положення, розглянуті у першому розділі, становлять основу для подальшого дослідження практики застосування технологій надання соціальних послуг у діяльності територіальних центрів соціального обслуговування та визначення перспектив їх удосконалення.

РОЗДІЛ 2

ПРАКТИКА ЗАСТОСУВАННЯ ТЕХНОЛОГІЙ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ У ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ЦЕНТРАХ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

2.1. Організація діяльності територіальних центрів соціального обслуговування щодо надання соціальних послуг

Територіальні центри соціального обслуговування (надання соціальних послуг) є важливими складовими системи соціального захисту населення України, діяльність яких спрямована на забезпечення доступності соціальної підтримки для громадян, які потребують сторонньої допомоги, догляду та соціального супроводу. В умовах реформування соціальної сфери та розвитку територіальних громад роль цих установ суттєво зростає, оскільки саме вони забезпечують реалізацію державної політики у сфері соціального обслуговування на місцевому рівні [9].

Організація діяльності територіальних центрів соціального обслуговування базується на положеннях Закону України «Про соціальні послуги», Типового положення про територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг), Порядку організації надання соціальних послуг та інших нормативно-правових актів, які регламентують надання соціальної допомоги населенню [9; 23; 24]. Відповідно до чинного законодавства територіальний центр створюється органом місцевого самоврядування для забезпечення соціального обслуговування громадян, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої підтримки.

Основною метою діяльності територіального центру є надання якісних, доступних і своєчасних соціальних послуг особам похилого віку, особам з інвалідністю, самотнім непрацездатним громадянам, внутрішньо переміщеним особам та іншим категоріям населення, які потребують

соціальної підтримки [24]. Реалізація цієї мети здійснюється через комплекс організаційних, соціально-побутових, психологічних, консультативних та реабілітаційних заходів.

Одним із першочергових напрямів діяльності територіального центру є виявлення громадян, які потребують соціального обслуговування. Ця робота здійснюється шляхом взаємодії з органами місцевого самоврядування, закладами охорони здоров'я, громадськими організаціями, старостинськими округами та іншими суб'єктами соціальної роботи [8]. Важливе значення має також звернення самих громадян або членів їхніх сімей щодо отримання соціальної допомоги.

Після виявлення особи, яка потребує підтримки, здійснюється оцінювання її індивідуальних потреб. Відповідно до Порядку організації надання соціальних послуг оцінювання передбачає вивчення життєвої ситуації клієнта, визначення рівня його самостійності, соціального статусу, матеріального становища та необхідних видів допомоги [23]. Результати оцінювання є підставою для ухвалення рішення про надання соціальних послуг та розроблення індивідуального плану роботи з отримувачем послуг.

Організація діяльності територіального центру ґрунтується на принципі адресності соціальної допомоги. Це означає, що кожен отримувач послуг забезпечується саме тими видами підтримки, які відповідають його індивідуальним потребам та особливостям життєвої ситуації [25]. Такий підхід дозволяє підвищити ефективність соціального обслуговування та раціонально використовувати ресурси соціальної сфери.

Важливою особливістю організації діяльності територіальних центрів є їх структурна побудова. Згідно з Типовим положенням у складі територіального центру можуть функціонувати різні структурні підрозділи залежно від потреб населення конкретної громади [24]. Найчастіше створюються:

- відділення соціальної допомоги вдома;

- відділення денного перебування;
- відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги;
- відділення соціальної адаптації;
- інші структурні підрозділи, необхідні для надання соціальних послуг населенню.

Найбільш поширеним структурним підрозділом є відділення соціальної допомоги вдома. Його діяльність спрямована на підтримку осіб, які частково або повністю втратили здатність до самообслуговування та потребують сторонньої допомоги [19]. Соціальні робітники здійснюють відвідування підопічних за місцем проживання, допомагають у веденні домашнього господарства, придбанні продуктів харчування та медикаментів, оплаті комунальних послуг, супроводжують до медичних установ та надають інші соціально-побутові послуги.

Важливу роль у діяльності територіальних центрів відіграють відділення денного перебування. Їх функціонування спрямоване на організацію дозвілля, підтримання соціальної активності та профілактику соціальної ізоляції осіб похилого віку й осіб з інвалідністю [22]. У межах роботи таких відділень проводяться культурно-масові заходи, гурткова діяльність, заняття з розвитку життєвих навичок, психологічної підтримки та соціальної адаптації.

Відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги забезпечують підтримку громадян, які перебувають у складних матеріальних умовах. Допомога може надаватися у вигляді продуктів харчування, одягу, предметів першої необхідності, засобів реабілітації та інших матеріальних ресурсів [24]. Діяльність цих підрозділів особливо актуальна в умовах соціально-економічних труднощів та надзвичайних ситуацій.

Організація надання соціальних послуг передбачає використання сучасних технологій соціальної роботи. У практиці територіальних центрів

широко застосовуються технології соціального супроводу, консультування, догляду вдома, кейс-менеджменту, соціальної адаптації та міжвідомчої взаємодії [13; 17]. Використання зазначених технологій сприяє підвищенню ефективності роботи соціальних працівників та покращенню якості соціального обслуговування населення.

Особливе значення для організації діяльності територіальних центрів має кадрове забезпечення. До складу персоналу входять керівники структурних підрозділів, соціальні працівники, соціальні робітники, психологи, фахівці із соціальної роботи, медичні працівники та інші спеціалісти [15]. Ефективність надання соціальних послуг значною мірою залежить від рівня їх професійної підготовки, компетентності та здатності працювати з різними категоріями населення.

У сучасних умовах важливою складовою діяльності територіальних центрів є міжвідомча взаємодія. Соціальні установи активно співпрацюють із закладами охорони здоров'я, освітніми установами, центрами зайнятості, громадськими та благодійними організаціями, правоохоронними органами й органами місцевого самоврядування [6]. Така взаємодія дозволяє комплексно вирішувати проблеми отримувачів соціальних послуг та забезпечувати їх різнобічну підтримку.

Важливим напрямом удосконалення організації діяльності територіальних центрів є впровадження цифрових технологій. Використання електронного документообігу, електронних баз даних, інформаційних систем обліку отримувачів соціальних послуг та дистанційного консультування сприяє підвищенню оперативності соціального обслуговування та покращенню контролю за якістю наданих послуг [17].

Одним із критеріїв ефективності діяльності територіального центру є якість соціальних послуг. Вона визначається ступенем задоволення потреб отримувачів послуг, доступністю допомоги, своєчасністю її надання, професійністю персоналу та результативністю соціальної підтримки [23].

Саме тому в сучасній практиці соціальної роботи значна увага приділяється моніторингу та оцінюванню якості соціального обслуговування.

Отже, організація діяльності територіальних центрів соціального обслуговування являє собою складний багаторівневий процес, спрямований на забезпечення населення якісними соціальними послугами. Ефективність функціонування цих установ залежить від належного нормативно-правового забезпечення, професійної діяльності персоналу, використання сучасних технологій соціальної роботи, міжвідомчої взаємодії та врахування індивідуальних потреб отримувачів соціальних послуг. Територіальні центри відіграють важливу роль у реалізації державної соціальної політики та забезпеченні соціального захисту найбільш вразливих категорій населення.

2.2. Характеристика сучасних технологій соціального обслуговування різних категорій отримувачів соціальних послуг

Сучасна система соціального обслуговування населення в Україні орієнтована на забезпечення доступної, якісної та адресної допомоги особам, які перебувають у складних життєвих обставинах. Реалізація цього завдання значною мірою залежить від використання ефективних технологій соціальної роботи, які забезпечують комплексне задоволення потреб різних категорій отримувачів соціальних послуг. У діяльності територіальних центрів соціального обслуговування застосовується широкий спектр технологій, що враховують вік, стан здоров'я, соціальний статус, рівень самостійності та індивідуальні потреби клієнтів [13; 25].

Особливістю сучасного етапу розвитку соціальної сфери є перехід від переважно утриманської моделі соціального захисту до моделі активної підтримки особистості, яка передбачає не лише надання допомоги, а й сприяння розвитку власного потенціалу отримувачів соціальних послуг. У зв'язку з цим технології соціального обслуговування дедалі більше

орієнтуються на індивідуальний підхід, активізацію внутрішніх ресурсів людини та забезпечення її соціальної інтеграції [6].

Найчисельнішою категорією отримувачів послуг територіальних центрів є особи похилого віку. Внаслідок вікових змін, погіршення стану здоров'я та зменшення рівня соціальної активності вони часто потребують сторонньої допомоги та підтримки. Для цієї категорії громадян найбільш поширеною є технологія догляду вдома, яка передбачає надання комплексу соціально-побутових послуг за місцем проживання отримувача послуг [19].

Технологія догляду вдома включає допомогу у веденні домашнього господарства, придбанні продуктів харчування та медикаментів, приготуванні їжі, оплаті комунальних послуг, оформленні документів, організації медичного обслуговування та забезпеченні соціального супроводу. Її основною метою є підтримання максимально можливого рівня самостійності людини та забезпечення комфортних умов проживання у звичному соціальному середовищі [22].

Важливе місце у роботі з особами похилого віку займає технологія соціальної адаптації. Її застосування спрямоване на подолання соціальної ізоляції, підтримку соціальних контактів, розвиток комунікативних навичок та залучення літніх людей до активного суспільного життя [25]. У практиці територіальних центрів ця технологія реалізується через діяльність університетів третього віку, клубів за інтересами, культурно-дозвіллевих заходів, творчих гуртків та груп взаємопідтримки.

Значну частину отримувачів соціальних послуг становлять особи з інвалідністю. Їхні потреби часто пов'язані з необхідністю соціальної адаптації, реабілітації, психологічної підтримки та сприяння інтеграції у суспільство. Для цієї категорії населення широко застосовується технологія соціальної реабілітації, яка передбачає систему заходів, спрямованих на відновлення соціальних функцій особистості та розвиток її можливостей для самостійного життя [18].

Соціальна реабілітація включає психологічну підтримку, соціально-педагогічну допомогу, навчання навичкам самообслуговування, консультування щодо реалізації прав осіб з інвалідністю та сприяння їх участі у громадському житті. Важливим компонентом цієї технології є створення безбар'єрного середовища та забезпечення доступності соціальних послуг [29].

Останніми роками суттєво зросла потреба у наданні соціальних послуг внутрішньо переміщеним особам. Переміщення населення внаслідок воєнних дій супроводжується виникненням численних соціальних, психологічних та економічних проблем, що потребують комплексного вирішення. У роботі з внутрішньо переміщеними особами активно використовуються технології соціального супроводу, кризового втручання та соціального консультування [8].

Технологія соціального супроводу передбачає тривалу підтримку особи або сім'ї з метою подолання складних життєвих обставин та відновлення соціального функціонування. У процесі соціального супроводу здійснюється оцінювання потреб клієнта, розробляється індивідуальний план допомоги, координується взаємодія з іншими установами та здійснюється моніторинг результатів соціальної роботи [25].

Не менш важливою є технологія кризового втручання, яка використовується у випадках гострих життєвих криз, пов'язаних із втратою житла, роботи, близьких людей, пережитими травматичними подіями чи іншими надзвичайними обставинами. Основним завданням цієї технології є стабілізація емоційного стану особистості та надання невідкладної соціально-психологічної допомоги [13].

Для різних категорій отримувачів соціальних послуг важливе значення має технологія соціального консультування. Вона є однією з найбільш універсальних форм соціальної роботи та використовується практично в усіх напрямках діяльності територіальних центрів. Соціальне консультування

передбачає надання інформації, рекомендацій та професійної підтримки щодо вирішення соціальних, правових, психологічних і побутових проблем клієнтів [20].

Сучасна практика соціального обслуговування дедалі ширше використовує технологію кейс-менеджменту (ведення випадку). Вона ґрунтується на комплексному підході до вирішення проблем клієнта та передбачає координацію різних видів допомоги в межах одного соціального випадку [17]. Кейс-менеджмент дозволяє забезпечити взаємодію різних установ і спеціалістів, уникнути дублювання послуг та підвищити ефективність соціальної підтримки.

Особливо актуальним застосування кейс-менеджменту є у роботі з особами, які мають комплексні потреби, зокрема особами похилого віку з інвалідністю, самотніми громадянами, внутрішньо переміщеними особами та малозабезпеченими сім'ями. Використання цієї технології забезпечує індивідуалізацію соціальної допомоги та сприяє досягненню довготривалих позитивних результатів [17].

У сучасних умовах розвитку інформаційного суспільства активно впроваджуються цифрові технології соціального обслуговування. До них належать дистанційне консультування, використання електронних сервісів, електронного документообігу та автоматизованих систем обліку отримувачів соціальних послуг [30].

Цифровізація соціальної сфери сприяє підвищенню доступності соціальних послуг для населення, особливо для мешканців віддалених населених пунктів та осіб з обмеженою мобільністю.

Важливим напрямом сучасної соціальної роботи є використання технології міжвідомчої взаємодії. Її сутність полягає в об'єднанні зусиль соціальних служб, медичних установ, освітніх закладів, правоохоронних органів, центрів зайнятості та громадських організацій для комплексного вирішення проблем клієнта [6].

Такий підхід дозволяє забезпечити більш повне задоволення потреб отримувачів соціальних послуг та підвищити результативність соціальної підтримки.

Для осіб похилого віку, осіб з інвалідністю та інших вразливих категорій населення значну роль відіграють технології соціальної профілактики. Їх застосування спрямоване на попередження соціальної ізоляції, погіршення стану здоров'я, виникнення кризових ситуацій та інших негативних явищ [15]. Профілактична робота здійснюється через проведення інформаційно-просвітницьких заходів, організацію груп взаємодопомоги, залучення клієнтів до громадської діяльності та розвиток навичок самостійного життя.

Практика діяльності територіальних центрів свідчить, що найбільш ефективними є комплексні технології соціального обслуговування, які поєднують різні форми та методи соціальної роботи. Комплексний підхід дозволяє враховувати багатогранність соціальних проблем клієнтів та забезпечувати надання допомоги відповідно до їхніх індивідуальних потреб [21].

Отже, сучасні технології соціального обслуговування характеризуються різноманітністю та орієнтацією на потреби конкретних категорій отримувачів соціальних послуг.

У діяльності територіальних центрів соціального обслуговування найбільш поширеними є технології догляду вдома, соціального супроводу, соціального консультування, соціальної адаптації, соціальної реабілітації, кризового втручання, кейс-менеджменту та міжвідомчої взаємодії. Їх комплексне використання сприяє підвищенню якості соціальних послуг, забезпеченню соціального захисту населення та покращенню якості життя осіб, які потребують підтримки з боку держави та суспільства.

2.3. Шляхи вдосконалення надання соціальних послуг у територіальних центрах соціального обслуговування

Сучасні соціально-економічні трансформації, процеси децентралізації, демографічне старіння населення, збільшення кількості внутрішньо переміщених осіб та інших вразливих категорій громадян зумовлюють необхідність постійного вдосконалення системи соціального обслуговування населення.

Особливої актуальності набуває питання підвищення ефективності діяльності територіальних центрів соціального обслуговування, які є одним із основних суб'єктів надання соціальних послуг на місцевому рівні. У сучасних умовах їх діяльність повинна бути орієнтована не лише на задоволення поточних потреб отримувачів послуг, а й на забезпечення високої якості соціального обслуговування, розвиток інноваційних підходів та впровадження сучасних технологій соціальної роботи [17].

Аналіз наукової літератури та практики діяльності територіальних центрів соціального обслуговування свідчить, що однією з головних проблем залишається необхідність адаптації традиційних форм соціальної роботи до нових соціальних викликів. Зміни в структурі потреб населення потребують удосконалення існуючих технологій надання соціальних послуг та впровадження інноваційних механізмів соціальної підтримки громадян [7].

Одним із пріоритетних напрямів удосконалення діяльності територіальних центрів є впровадження клієнтоорієнтованого підходу до надання соціальних послуг. Його сутність полягає у максимальному врахуванні індивідуальних потреб, можливостей та життєвих обставин кожного отримувача соціальних послуг. Такий підхід передбачає здійснення комплексної оцінки потреб особи, розроблення індивідуального плану соціальної підтримки та систематичне оцінювання результативності наданих послуг [23].

Важливим напрямом удосконалення соціального обслуговування є розширення використання технології кейс-менеджменту (ведення випадку). Дана технологія дозволяє забезпечити індивідуалізований підхід до вирішення проблем клієнта шляхом координації діяльності різних спеціалістів та установ соціальної сфери. Використання кейс-менеджменту сприяє підвищенню адресності соціальної допомоги, забезпечує безперервність соціального супроводу та дозволяє більш ефективно використовувати ресурси громади [17].

Особливої уваги потребує розвиток цифрових технологій у системі соціального обслуговування. У сучасних умовах цифровізація стає важливим чинником підвищення доступності та якості соціальних послуг. Використання електронного документообігу, автоматизованих баз даних отримувачів послуг, онлайн-консультування, електронних сервісів та цифрових платформ дозволяє значно спростити процедури звернення за допомогою та підвищити оперативність роботи соціальних служб [30].

Перспективним напрямом, як зазначає багато науковців і соціальних працівників, є впровадження дистанційних форм соціального обслуговування. Такі технології особливо актуальні для мешканців сільських територій, осіб з обмеженою мобільністю, громадян похилого віку та осіб з інвалідністю. Онлайн-консультування, відеозв'язок із соціальними працівниками, дистанційний соціальний супровід та інформаційна підтримка дозволяють забезпечити безперервність надання соціальних послуг незалежно від місця проживання отримувача допомоги [17].

Важливим напрямом удосконалення діяльності територіальних центрів є підвищення професійної компетентності працівників. Соціальна робота належить до сфер діяльності, які потребують постійного оновлення знань та професійних навичок. У зв'язку з цим особливого значення набувають систематичне підвищення кваліфікації соціальних працівників, участь у

тренінгах, семінарах, професійних стажуваннях та програмах обміну досвідом [15].

Підвищенню ефективності соціального обслуговування сприятиме впровадження мультидисциплінарного підходу до роботи з отримувачами соціальних послуг. Складність сучасних соціальних проблем часто потребує залучення фахівців різного профілю: соціальних працівників, психологів, медичних працівників, юристів, педагогів та представників громадських організацій. Спільна діяльність таких спеціалістів забезпечує комплексне вирішення проблем клієнта та підвищує результативність соціальної підтримки [6].

Одним із перспективних напрямів удосконалення технологій соціального обслуговування є розвиток партнерської взаємодії територіальних центрів із громадськими та благодійними організаціями.

У сучасних умовах громадський сектор дедалі активніше бере участь у вирішенні соціальних проблем населення, реалізації соціальних програм та наданні різноманітних видів допомоги. Співпраця з громадськими організаціями дозволяє розширити спектр соціальних послуг, залучити додаткові ресурси та впроваджувати інноваційні соціальні проекти [8].

Суттєвого вдосконалення потребує система моніторингу та оцінювання якості соціальних послуг. Важливим завданням є розроблення чітких критеріїв оцінювання ефективності роботи територіальних центрів, визначення рівня задоволеності отримувачів послуг та регулярний аналіз результатів соціального обслуговування [23]. Моніторинг якості послуг дозволяє своєчасно виявляти проблеми в роботі соціальних установ та приймати управлінські рішення щодо їх усунення.

Одним із напрямів модернізації діяльності територіальних центрів є впровадження інноваційних соціальних програм для осіб похилого віку. До таких програм належать університети третього віку, школи активного довголіття, групи взаємопідтримки, клуби соціальної активності та програми

соціальної інтеграції. Їх реалізація сприяє підвищенню якості життя літніх людей, збереженню їх соціальної активності та профілактиці самотності [22].

Особливої актуальності в сучасних умовах набуває вдосконалення технологій соціальної підтримки внутрішньо переміщених осіб. Територіальні центри повинні активно впроваджувати програми соціальної адаптації, психологічної підтримки, сприяння працевлаштуванню та інтеграції таких громадян у нові територіальні громади.

Комплексний підхід до роботи з внутрішньо переміщеними особами дозволяє забезпечити ефективне вирішення їх соціальних проблем та покращити якість життя [8].

Важливим напрямом розвитку соціального обслуговування є розширення спектра профілактичних соціальних послуг. Практика свідчить, що своєчасна профілактика соціальних ризиків є більш ефективною та економічно доцільною, ніж подолання наслідків складних життєвих обставин. Саме тому територіальні центри повинні приділяти більше уваги профілактичній роботі, соціальному інформуванню населення, організації просвітницьких заходів та формуванню навичок самодопомоги [15].

Перспективним напрямом є також впровадження інноваційних технологій соціального проектування. Участь територіальних центрів у реалізації соціальних проєктів дозволяє залучати додаткове фінансування, розширювати спектр соціальних послуг та впроваджувати нові форми роботи з населенням. Особливого значення набуває участь у грантових програмах міжнародних організацій та фондів, спрямованих на розвиток соціальної сфери [17].

Отже, удосконалення технологій надання соціальних послуг у територіальних центрах соціального обслуговування є необхідною умовою підвищення ефективності соціальної підтримки населення в сучасних умовах. Основними напрямками модернізації діяльності територіальних центрів виступають впровадження клієнтоорієнтованого підходу, розвиток кейс-

менеджменту, цифровізація соціального обслуговування, підвищення професійної компетентності персоналу, розширення міжвідомчої взаємодії та партнерства з громадськими організаціями, удосконалення системи моніторингу якості соціальних послуг і впровадження інноваційних соціальних програм. Реалізація зазначених заходів сприятиме підвищенню якості соціального обслуговування, забезпеченню доступності соціальних послуг та більш повному задоволенню потреб різних категорій населення.

Висновки до розділу 2

У другому розділі бакалаврської роботи проаналізовано особливості організації діяльності територіальних центрів соціального обслуговування щодо надання соціальних послуг, охарактеризовано сучасні технології соціального обслуговування різних категорій отримувачів соціальних послуг та визначено основні напрями вдосконалення технологій соціальної роботи в умовах сучасних суспільних викликів.

У ході дослідження встановлено, що територіальні центри соціального обслуговування є важливими суб'єктами системи соціального захисту населення, які забезпечують реалізацію державної соціальної політики на місцевому рівні. Організація їх діяльності ґрунтується на принципах доступності, адресності, комплексності, індивідуального підходу та орієнтації на потреби отримувачів соціальних послуг.

Визначено, що ефективність функціонування територіальних центрів залежить від належного нормативно-правового забезпечення, професійної компетентності працівників, використання сучасних технологій соціальної роботи та налагодження ефективної взаємодії з іншими суб'єктами соціальної сфери.

З'ясовано, що у практиці територіальних центрів соціального обслуговування використовується широкий спектр технологій соціальної

роботи, спрямованих на задоволення потреб різних категорій населення. Найбільш поширеними є технології догляду вдома, соціального супроводу, соціального консультування, соціальної адаптації, соціальної реабілітації, кризового втручання, кейс-менеджменту та міжвідомчої взаємодії. Їх застосування забезпечує комплексний підхід до вирішення соціальних проблем клієнтів та сприяє підвищенню якості соціального обслуговування.

Встановлено, що вибір конкретної технології соціальної роботи залежить від особливостей категорії отримувачів соціальних послуг, характеру складних життєвих обставин, рівня самостійності клієнта та наявних ресурсів територіальної громади. Особливої уваги потребують особи похилого віку, особи з інвалідністю, внутрішньо переміщені особи та інші вразливі категорії населення, для яких необхідним є поєднання різних форм соціальної підтримки.

У результаті аналізу перспектив розвитку системи соціального обслуговування визначено основні напрями вдосконалення технологій надання соціальних послуг у територіальних центрах. До них належать впровадження клієнтоорієнтованого підходу, розширення використання технології кейс-менеджменту, цифровізація соціального обслуговування, розвиток дистанційних форм надання послуг, удосконалення системи моніторингу та оцінювання якості соціальних послуг, підвищення професійної компетентності персоналу, посилення міжвідомчої взаємодії та розвиток партнерства з громадськими й благодійними організаціями.

Важливим результатом дослідження стало обґрунтування необхідності впровадження інноваційних соціальних програм і сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, які дозволяють підвищити доступність соціальних послуг, оперативність реагування на потреби населення та ефективність роботи територіальних центрів соціального обслуговування. Особливого значення ці процеси набувають в умовах децентралізації та реформування системи соціального захисту населення України.

Таким чином, проведений аналіз засвідчив, що подальший розвиток територіальних центрів соціального обслуговування пов'язаний із модернізацією технологій соціальної роботи, підвищенням якості соціальних послуг та впровадженням інноваційних підходів до організації соціального обслуговування населення. Це сприятиме більш ефективному задоволенню потреб громадян, які перебувають у складних життєвих обставинах, та забезпеченню належного рівня їх соціального захисту.

ВИСНОВКИ

У бакалаврській роботі здійснено теоретичне дослідження та аналіз практичних аспектів застосування технологій надання соціальних послуг у територіальних центрах соціального обслуговування. Результати проведеного дослідження дали змогу досягти поставленої мети та виконати визначені завдання, що дозволяє сформулювати такі загальні висновки.

1. Досліджено сутність і зміст соціальних послуг у системі соціального захисту населення. Встановлено, що соціальні послуги є важливим інструментом реалізації державної соціальної політики та одним із провідних механізмів підтримки осіб і сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах. Соціальні послуги являють собою комплекс заходів соціального, психологічного, педагогічного, інформаційного, правового та побутового характеру, спрямованих на профілактику соціальних ризиків, подолання наслідків складних життєвих обставин і забезпечення належного рівня життєдіяльності громадян.

2. Проаналізовано нормативно-правові засади діяльності територіальних центрів соціального обслуговування. Визначено, що правову основу їх функціонування становлять Конституція України, Закон України «Про соціальні послуги», Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні», Типове положення про територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг), Порядок організації надання соціальних послуг та державні стандарти соціальних послуг. Нормативно-правова база визначає організаційні засади діяльності територіальних центрів, порядок надання соціальних послуг, права та обов'язки учасників соціального обслуговування, а також вимоги до якості соціальної допомоги.

3. Охарактеризовано теоретичні підходи до класифікації технологій надання соціальних послуг. Встановлено, що технології соціальної роботи являють собою систему науково обґрунтованих методів, форм, способів і процедур професійної діяльності, спрямованих на вирішення соціальних

проблем клієнтів та задоволення їхніх потреб. Найбільш поширеними технологіями є соціальне консультування, соціальний супровід, кейс-менеджмент, соціальна адаптація, соціальна реабілітація, догляд вдома, кризове втручання та міжвідомча взаємодія. Їх використання забезпечує комплексність і результативність соціального обслуговування.

4. Досліджено особливості організації діяльності територіальних центрів соціального обслуговування щодо надання соціальних послуг. З'ясовано, що територіальні центри є важливими суб'єктами системи соціального захисту населення, які забезпечують надання соціальних послуг особам похилого віку, особам з інвалідністю, внутрішньо переміщеним особам та іншим вразливим категоріям населення. Ефективність їх діяльності залежить від належної організації роботи структурних підрозділів, професійної підготовки працівників, використання сучасних технологій соціальної роботи та налагодження партнерської взаємодії з іншими установами соціальної сфери.

5. Визначено сучасні технології соціального обслуговування різних категорій отримувачів соціальних послуг. Встановлено, що найбільш ефективними є комплексні технології, які поєднують соціальний супровід, консультування, догляд вдома, соціальну адаптацію, реабілітацію, кейс-менеджмент та інші форми підтримки. Їх застосування дозволяє враховувати індивідуальні потреби клієнтів, забезпечувати адресність допомоги та підвищувати якість соціального обслуговування населення.

6. Обґрунтовано шляхи вдосконалення технологій надання соціальних послуг у територіальних центрах соціального обслуговування. Визначено, що пріоритетними напрямками модернізації діяльності територіальних центрів є впровадження клієнтоорієнтованого підходу, розвиток технологій кейс-менеджменту, цифровізація соціального обслуговування, використання дистанційних форм надання соціальних послуг, удосконалення системи моніторингу якості послуг, підвищення професійної компетентності

працівників, розширення міжвідомчої взаємодії та активізація співпраці з громадськими й благодійними організаціями.

Отже, результати дослідження підтверджують, що територіальні центри соціального обслуговування відіграють важливу роль у забезпеченні соціального захисту населення та реалізації державної соціальної політики на місцевому рівні. Ефективність їх діяльності значною мірою визначається рівнем розвитку технологій соціальної роботи, які забезпечують якісне, доступне та адресне надання соціальних послуг. Подальше вдосконалення технологій соціального обслуговування, впровадження інноваційних підходів та розширення можливостей територіальних центрів сприятимуть підвищенню якості життя громадян, які потребують соціальної підтримки, та зміцненню системи соціального захисту населення України.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андрющенко І. В. Соціальна робота: теорія і практика : навч. посіб. Київ: Каравела, 2021. 304 с.
2. Безпалько О. В. Соціальна педагогіка в схемах і таблицях: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2020. 134 с.
3. Безпалько О. В. Соціальна робота в громаді: навч. посіб. Київ: Академвидав, 2019. 312 с.
4. Бочарова В. Г. Соціальна робота: навч. посіб. Київ: Видавничий дім «Слово», 2018. 424 с.
5. Горішна Н. М. Теорії соціальної роботи: навч. посіб. Тернопіль: ТНПУ ім. В. Гнатюка, 2019. 156 с.
6. Грига І. М., Семигіна Т. В. Соціальна політика та соціальна робота: навч. посіб. Київ: Києво-Могилянська академія, 2018. 275 с.
7. Дубич К. В. Система соціальних послуг в Україні: сучасний стан та перспективи розвитку. Інвестиції: практика та досвід. 2021. № 15. С. 89-94.
8. Журавель Т. В. Соціальна робота в територіальній громаді: навч.-метод. посіб. Київ: ФОП Ямчинський О. В., 2022. 236 с.
9. Закон України «Про соціальні послуги» від 17.01.2019 № 2671-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19>
10. Закон України «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю» від 21.06.2001 № 2558-III. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2558-14>
11. Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» від 21.05.1997 № 280/97-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-вр>
12. Закон України «Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні» від 16.12.1993 № 3721-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3721-12>
13. Кабаченко Н. В. Технології соціальної роботи : навч. посіб. Харків: ХНПУ ім. Г. С. Сковороди, 2020. 248 с.

14. Карпенко О. Г. Вступ до спеціальності «Соціальна робота»: навч. посіб. Київ: Слово, 2021. 248 с.
15. Капська А. Й. Соціальна робота: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2020. 488 с.
16. Капська А. Й., Безпалько О. В., Волинська Л. В. Соціальна робота в Україні: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2019. 368 с.
17. Клименюк Н. В. Інноваційні технології надання соціальних послуг населенню в умовах децентралізації. *Соціальна робота та соціальна освіта*. 2023. № 1 (10). С. 112-120.
18. Мигович І. І. Соціальна робота : вступ до спеціальності. Ужгород: Говерла, 2018. 324 с.
19. Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Державного стандарту догляду вдома» від 13.11.2013 № 760. URL: <https://zakon.rada.gov.ua>
20. Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування» від 02.07.2015 № 678. URL: <https://zakon.rada.gov.ua>
21. Павленко О. П. Організація діяльності територіальних центрів соціального обслуговування населення. *Соціальна робота в Україні: теорія і практика*. 2022. № 2. С. 54-61.
22. Палько Т. В. Технології соціальної роботи з людьми похилого віку. Київ: Ліра-К, 2021. 218 с.
23. Порядок організації надання соціальних послуг, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 587. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-п>
24. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Типового положення про територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг)» від 29.12.2009 № 1417. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1417-2009-п>

25. Семигіна Т. В. Сучасна соціальна робота. Київ: Академія праці, соціальних відносин і туризму, 2020. 276 с.
26. Семигіна Т. В., Мигович І. І. Соціальні послуги в Україні: сьогодення та перспективи розвитку. *Соціальна політика і соціальна робота*. 2021. № 3. С. 18-27.
27. Тюття Л. Т., Іванова І. Б. Соціальна робота: теорія і практика: навч. посіб. Київ: Знання, 2020. 574 с.
28. Шахрай В.М. Технології соціальної роботи. Навчальний посібник. К.: Центр навчальної літератури, 2016. 464 с.
29. Шевців З. М. Основи соціальної роботи: навч. посіб. Львів: Новий Світ – 2000, 2021. 312 с.
30. Ярошенко О. О. Організаційно-технологічні аспекти надання соціальних послуг у територіальних громадах. *Вісник соціальної роботи*. 2023. № 4. С. 67-75.

ДОДАТКИ

Додаток А

Карта оцінювання потреб отримувача соціальних послуг

ПІБ отримувача послуг _____

Дата обстеження _____

Адреса проживання _____

Телефон _____

Соціальний статус

- особа похилого віку
- особа з інвалідністю
- внутрішньо переміщена особа
- одинока особа
- інше _____

Оцінювання потреб

Показник	Так	Ні
Потребує стороннього догляду		
Потребує допомоги в побуті		
Потребує психологічної підтримки		
Потребує юридичного консультування		
Потребує матеріальної допомоги		
Потребує соціального супроводу		

Висновок фахівця:

Підпис фахівця _____

Індивідуальний план надання соціальних послуг

ПІБ отримувача соціальних послуг _____

Дата складання _____

Виявлена потреба	Запланований захід	Відповідальний	Термін виконання

Очікувані результати:

Дата перегляду плану _____

Підпис соціального працівника _____

Пам'ятка соціальному працівнику щодо застосування технології кейс-менеджменту

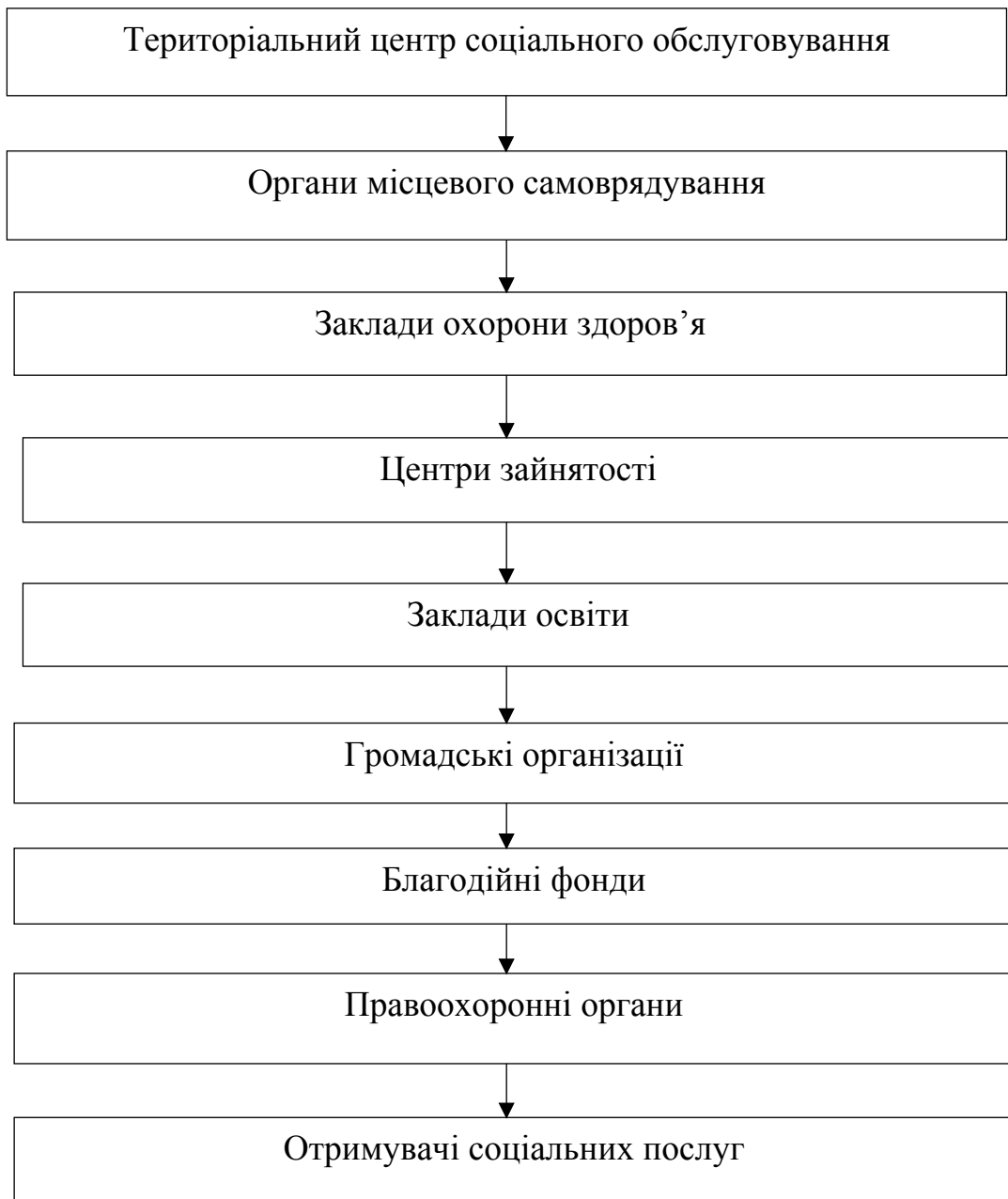
Основні етапи ведення випадку:

1. Первинне звернення клієнта.
2. Збір та аналіз інформації про життєву ситуацію.
3. Комплексна оцінка потреб.
4. Формування індивідуального плану допомоги.
5. Організація надання соціальних послуг.
6. Координація діяльності фахівців.
7. Моніторинг виконання плану.
8. Оцінювання результатів роботи.
9. Завершення ведення випадку.

Принципи кейс-менеджменту:

- індивідуальний підхід;
- конфіденційність;
- партнерство з клієнтом;
- міжвідомча взаємодія;
- орієнтація на результат;
- комплексність соціальної підтримки.

**Орієнтовна схема взаємодії територіального центру соціального
обслуговування з суб'єктами соціальної роботи**



Мета взаємодії:

- комплексне вирішення соціальних проблем клієнтів;
- координація надання соціальних послуг;
- забезпечення міжвідомчого супроводу;
- підвищення ефективності соціальної підтримки населення.