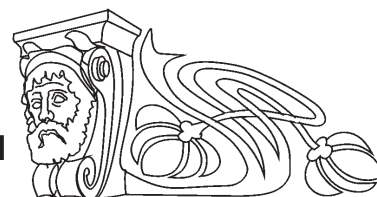




Научная статья  
УДК 316.346.3

## Формальные и неформальные практики социального обслуживания пожилых граждан



Т. В. Темаев<sup>1,2</sup>✉, О. П. Сынкина<sup>1</sup>, О. С. Фирсова<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Саратовский национальный исследовательский государственный университет имени Н. Г. Чернышевского, Россия, 410012, г. Саратов, ул. Астраханская, д. 83

<sup>2</sup>Саратовский МНЦ гигиены Федерального научного центра медико-профилактических технологий управления рисками здоровью населения, Россия, 410022, г. Саратов, ул. Заречная, д. 1А

Темаев Тимур Вадудович, доктор социологических наук, <sup>1</sup>профессор кафедры социологии социальной работы, <sup>2</sup>заведущий лабораторией анализа медико-социальных проблем, [timur\\_temaev@mail.ru](mailto:timur_temaev@mail.ru), <https://orcid.org/0000-0002-8689-9330>

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

Фирсова Ольга Сергеевна, магистрант кафедры социологии социальной работы, [olyafirsova.777@mail.ru](mailto:olyafirsova.777@mail.ru), <https://orcid.org/0009-0009-5643-8531>

**Аннотация.** В статье, опираясь на результаты количественного (анкетный опрос) и качественного (интервью) исследований, осуществлен анализ формальных и неформальных практик социального обслуживания пожилых потребителей социальных услуг в современной России. Анализируется современное состояние системы социального обслуживания граждан пенсионного возраста в нашей стране, что позволило авторам констатировать невозможность ее государственной формализации с целью удовлетворения всех социально-бытовых и медицинских потребностей граждан третьего и четвертого возрастов. Подчеркнута необходимость серьезной трансформации существующей системы государственного социального обслуживания в сторону расширения ее субъектов – участников рынка услуг. Рассматриваются практики социально-бытового, социально-медицинского и психологического обслуживания пожилых граждан на дому. Выявляются наиболее востребованные услуги за полную плату или оплачиваемые частично. Определена ранжированность востребованности социальных услуг: услуги социально-бытового характера: приготовление пищи, покупка продуктов, уборка; услуги по организации медицинских мероприятий: сопровождение в поликлинику, покупка лекарств, гигиенические процедуры; услуги психологического характера, выполняющиеся реже и реализующиеся в процессе взаимодействия с клиентом. Авторы приходят к выводу, что, несмотря на коммерциализацию социальных услуг и их договорную регламентацию, трансформации практик социального обслуживания со стороны потребителей услуг не наблюдается. Социальным работникам свойственно, помимо своего профессионального долга, удовлетворять еще и дополнительные просьбы, вне списка положенных потребителю услуг, что не становится препятствием для формирования благоприятного взаимодействия между сотрудниками социальных служб и пожилыми гражданами.

**Ключевые слова:** пожилые люди, социальное обслуживание, социальные услуги, коммерциализация социальной сферы, количественные методы, качественные методы

**Для цитирования:** Темаев Т. В., Сынкина О. П., Фирсова О. С. Формальные и неформальные практики социального обслуживания пожилых граждан // Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия: Социология. Политология. 2024. Т. 24, вып. 3. С. 267–273. <https://doi.org/10.18500/1818-9601-2024-24-3-267-273>, EDN: DHYDUW

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

Article

### Formal and informal practices of social services for older citizens

T. V. Temaev<sup>1,2</sup>✉, O. P. Synkina<sup>1</sup>, O. S. Phirsova<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Saratov State University, 83 Astrakhanskaya St., Saratov 410012, Russia

<sup>2</sup>Saratov Hygiene Medical Research Center of the Federal Research Center Medical and Preventive Health Risk Management Technologies, 1A Zarechnaya St., Saratov 410022, Russia

Timur V. Temaev, [timur\\_temaev@mail.ru](mailto:timur_temaev@mail.ru), <https://orcid.org/0000-0002-8689-9330>

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

Olga S. Phirsova, [olyafirsova.777@mail.ru](mailto:olyafirsova.777@mail.ru), <https://orcid.org/0009-0009-5643-8531>

**Abstract.** The formal and informal practices of social services for elderly consumers of social services in modern Russia are analyzed on the basis of the results of quantitative (questionnaire survey) and qualitative (interview) research. The article analyzes the current state of the social service



system for citizens of retirement age in this country, which allowed the authors to state the impossibility of its state formalization in order to satisfy all social, living and medical needs of citizens of the third and fourth ages. The article emphasizes the need for a serious transformation of the existing system of public social services in the direction of expanding its subjects – participants in the service market. The practice of social, social, medical and psychological services for elderly citizens at home is considered. The most popular services are identified for full payment or partially paid. The ranking of demand for social services has been determined: social services: cooking, grocery shopping, cleaning; services for organizing medical events: escort to the polyclinic, purchase of medications, hygiene procedures; services of a psychological nature, performed less frequently and implemented in the process of interaction with a client. The authors come to the conclusion that despite the commercialization of social services and their contractual regulation, there is no transformation of social service practices on the part of consumers of services. It is common for social workers, in addition to their professional duty, to satisfy additional requests, outside the list of services provided to the consumer, which does not become an obstacle to the formation of favorable interactions between social service employees and senior citizens.

**Keywords:** older people, social services, commercialization of the social sphere, quantitative methods, qualitative methods

**For citation:** Temaev T. V., Synkina O. P., Phirsova O. S. Formal and informal practices of social services for older citizens. *Izvestiya of Saratov University. Sociology. Politology*, 2024, vol. 24, iss. 3, pp. 267–273 (in Russian). <https://doi.org/10.18500/1818-9601-2024-24-3-267-273>, EDN: DHYDUW

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

Анализ научных работ и результатов научных исследований свидетельствует, что в последнее десятилетие в лице граждан третьего возраста все акторы общественных и экономических отношений увидели активных участников социальной жизни, чьи потребности, желания и возможности должно учитывать государство при разработке проектов, директив и программ на разных уровнях. Старение населения и, как следствие, увеличение численности пожилого населения, напрямую, ведет к необходимости повышения уровня социальных обязательств со стороны государства и гражданского общества, за исполнение которых отвечает непосредственно институт социальной работы и входящая в его состав система социального обслуживания. До 2024 г. включительно в России с целью улучшения работы с пожилыми гражданами реализуется Федеральная целевая программа «Старшее поколение», в задачи которой входит разработка и осуществление системной поддержки и повышения качества жизни граждан старшего поколения [1, с. 101].

Институт социальной работы, собственно говоря, и появился в ответ на актуализирующуюся потребность общества в решении социальных проблем уязвимых слоев населения, куда, в частности, входят и люди пожилого возраста. Социальное обслуживание на данный момент является, как правило, профессиональной государственной деятельностью, направленной на помощь людям в трудных жизненных ситуациях, таких как бедность, насилие, бездомность, нарушение здоровья, одиночество и многое другое. В свою очередь, из-за увеличивающейся доли пожилых людей в общей численности населения социальный запрос общества требует все большего внимания именно системы социальной работы к людям третьего и четвертого возрастов, так как специалисты данной сферы

действительно обладают знаниями, методами, технологиями и ресурсами, необходимыми для помощи и поддержки определенного уровня жизни пожилых людей.

Система социального обслуживания является строго регламентированной, при этом все же неспособной полностью прописать и проконтролировать весь богатый спектр взаимодействий между социальными работниками и потребителями социальных услуг. Справедливо подчеркивает М. Э. Елютина, что список предоставляемых услуг имеет стандартизированный вид, что усложняет исполнение ожиданий и запросов получателей, в свою очередь, основная масса социальных работников осознают, что милосердие является центральным компонентом для выполнения своих обязанностей, а также побочных запросов [2, с. 114].

Исходя из очевидной актуальности, нами предпринимается попытка социологического анализа практик предоставления неформальных услуг в сфере социального обслуживания в рамках адресной индивидуальной помощи на дому. В качестве гипотезы исследования выдвигается предположение о том, что практически все социальные работники, оказывающие социально-бытовые услуги на дому, выходят за рамки прописанных услуг, независимо от рекомендаций руководства, темпорального дефицита и иных условий, так или иначе препятствующих исполнению просьб потребителей, поскольку рассматриваемая профессия априори предполагает феномен жертвенности, милосердия и готовности прийти на помощь.

Разработка программы исследования, определение исследовательских задач и гипотезы, а также подготовка инструментария, сбор и анализ материала проводились по методологии «двойной рефлексивности» (n = 20, 2021–2023 гг.). Количество респондентов обуславливается осо-



бенностями достижимости объекта и их профессиональной деятельностью. В качестве информантов выступали социальные работники отделения социального обслуживания на дому двух комплексных центров по социальному обслуживанию г. Саратова и области.

Ключевой вопрос исследования – «Есть ли место неформальным практикам в контексте строгой регламентации и коммерциализации услуг социального обслуживания?» Вопросы, задаваемые респондентам, были разбиты на несколько блоков, к основным из них мы относим: «Какие конкретные услуги наиболее востребованы у получателей?», «Какие формы принимают практики помощи вне списка услуг?». Длительность и содержательность интервью с социальными работниками зависела от загруженности и составляла 25–60 мин., в среднем 40 мин.

Также для подтверждения и интерпретации полученных данных использовались результаты количественного исследования, проведенного сотрудниками кафедры социологии социальной работы на базе двух ГАУ СО КЦСОН г. Саратова и области (n = 210, выборка – сплошная). Одной из задач данного исследования явилась оценка качества предоставления социальных услуг с точки зрения их потребителей, куда предположительно входят и внедоговорные, т. е. неформальные услуги.

Большинство опрошенных нами респондентов (53,3%) в рамках количественного исследования являются потребителями социальных услуг более пяти лет; среди них мужчин – 21%, женщин – 78%. От трех до пяти лет пользуются услугами центров 24% опрошенных пенсионеров; гендерная дифференциация здесь схожая с предыдущей и составляет 23% мужчин и 77% женщин. В категорию пользователей со стажем от одного года до трех лет вошли 19% опрошенных пенсионеров, из которых 9% мужчины и 90% женщины. Что же касается «новичков» (менее 1 года), то их всего около 3% и представлены они только женщинами. То есть респонденты в большинстве своем являются потребителями социальных услуг уже не один год и вполне могут отвечать от лица генеральной совокупности граждан пожилого возраста, находящихся на обслуживании комплексных центров.

В настоящее время в России наряду с государственным существенное развитие отмечается в рыночном секторе предоставления социальных услуг нуждающимся гражданам. Исследователи отмечают, что общество в со-

временной России, включающее в себя порядка 45,687 млн пенсионеров, приблизилось к важнейшему этапу – осознанию общественностью и государственными органами власти актуальности интеграции ресурсного потенциала представителей третьего возраста во все сферы общественной и экономической жизни [3, с. 12].

Анализ современного состояния системы социального обслуживания граждан пенсионного возраста в нашей стране позволяет утверждать, что государство в итоге не в состоянии единолично решать все социально-экономические проблемы и удовлетворить все потребности граждан третьего и четвертого возрастов. Действительно, современная реальность в данной сфере требует серьезной трансформации существующей системы государственного социального обслуживания в сторону расширения ее субъектов – участников рынка услуг. Монополизм в данной сфере в советский период привел к снижению качества и сосредоточению внимания государства, главным образом, на предоставлении суженного спектра социально-медицинских и бытовых услуг, а потребности третьевозрастной когорты оказались гораздо шире. Современные статистические данные свидетельствуют о наличии потребительского спроса на социальные услуги, невзирая на то, являются они платными или частично оплачиваемыми – доля пожилых людей, обслуживаемых на дому отделениями социальной службы за плату, по состоянию на 1 января 2020 г. составила 39,1%, за частичную плату – 77,2%. Например, в Саратовской области, а также Республике Бурятия и Удмуртской Республике цифры превышают 80,0%, как правило, за счет частичной оплаты гражданами социальных услуг [4, с. 59]. Статистические данные за 2023 год по г. Самаре, например, свидетельствуют о том, что платные услуги пожилым гражданам востребованы 93,0% потребителей [5]. Отмеченные данные подтверждаются и нашими ранними исследованиями [6]. При этом основная нагрузка по оказанию социальных услуг ложится на плечи непосредственно социальных работников, которые в соответствии с жестко очерченным, заранее обговоренным регламентом адресно осуществляют свою деятельность.

По данным результатов количественного исследования, проведенного коллективом авторов, сами потребители услуг среди наиболее востребованных выделяют следующие: покупка продуктов и предметов первой необходимости, уборка в жилом помещении, оплата



услуг ЖКХ. Эти услуги назначаются наиболее часто. Наименее распространены услуги, направленные на оздоровительные мероприятия, организацию досуга, предоставление социально-психологической помощи. Около половины опрошенных указали на важность социального обслуживания в сфере поддержания здоровья, а треть отметили, что оно позволяет сохранять привычный уклад жизни [7, с. 419]. Результаты нашего количественного исследования позволяют подтвердить, что по степени востребованности помощь в быту, конечно, является лидером – эту услугу, как самую необходимую, назвали 99,0% респондентов (анализ средних по степени важности по 10-балльной шкале – 8,73 балла), на следующем месте по актуальности располагается потребность пожилых граждан в организации для них различного рода досуговых и развлекательных мероприятий – 83,0% респондентов (5,92 балла), на третьем месте – потребность пожилых граждан в медицинском уходе и наблюдении за состоянием здоровья – 28,0% респондентов (7,28 балла), четвертое место занимает услуга по предоставлению различного рода консультирования и психологической помощи – 17,0% респондентов (7,20 балла), на пятом (6,7%) – обучение базовым знаниям в сфере компьютерной грамотности (4,82 балла), на шестом месте (5,0%) – обучение пользованию техническими средствами реабилитации граждан с инвалидностью (анализ средних по степени важности – 6,47 балла).

Актуализация потребности граждан в тех или иных социальных услугах именно на третьевозрастном этапе жизнедеятельности обусловлена наличием самых разнообразных проблем. Эти проблемы можно разделить на следующие группы:

1) медико-социальные проблемы, связанные с естественным ухудшением здоровья, обострением хронических заболеваний. Также к этой группе относятся затруднения в самостоятельном проведении гигиенических процедур, таких как купание, стрижка ногтей. Здесь же выделяется проблема одиночества и утраты социальных связей, характеризующаяся узостью социальных контактов и эмоциональной отчужденностью;

2) проблема социально-бытового характера, актуализирующаяся, как правило, по причине утраты физической силы и способности к самообслуживанию, а также вследствие отсутствия ближайших родственников, готовых прийти на помощь [8, с. 216].

Результаты нашего качественного исследования позволяют констатировать высокий спрос среди пожилых людей на стационарные и надомные формы обслуживания. Среди них наши респонденты (социальные работники), подчеркнули следующие:

**Р.:** *Большинству купаться надо... многим бабушкам, продукты это в первую очередь, лекарства – во вторую. Купания много делаем, готовим, естественно. Да практически все они требуют от нас. Что положено – все выполняем (соц. работник, 44 года, ноябрь 2022);*

**Р.:** *Чаще продукты, лекарства, уборка обязательно, очень многим, практически всем, редко кто там шевелится: «Я сама, я сама». Ээ, содействие в приготовлении, взаимодействие с врачом, сопровождение в медицинские организации. Уборка, к уборке относится не только делать уборку, а отдельно учет бытовой техники, сантехники, вытряхивание ковровиков, вынос мусора. Ну как бы все, что они делали в своей жизни, все то. Ну как правильно сказать, социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические услуги, потому что беседа это тоже как бы с ними надо, просто сидишь и беседуешь (соц. работник, 46 лет, ноябрь 2022);*

**Р.:** *Продукты приносим, лекарства выписываем в поликлинике, лекарства приносим, уборку делаем влажную, кушать готовим, купаем, в общем вот так. Сопровождаем их в медицинские учреждения там, в больницы (соц. работник, 41 год, ноябрь 2022).*

Все информанты (социальные работники) в исследовании О. Парфеновой отметили актуальность у пожилых людей общения и сетовали на то, что данная услуга «Беседа, общение» была исключена из перечня услуг и теперь никак не регистрируется, хотя по факту оказывается [9, с. 174]. При этом коммуникационное взаимодействие между потребителем услуг и социальным работником осуществляется непосредственно в процессе предоставления договорных социальных услуг, которого, с точки зрения наших респондентов, недостаточно. Исследователи подчеркивают, что пожилые граждане в большей степени нуждаются в общении в преклонном возрасте, чем в более молодом, по причине ярко выраженной потребности чувствовать себя необходимым [10, с. 64]. В результате, подчеркнем, пожилые граждане, находящиеся на надомном обслуживании, не отмечают актуальности эмоциональной поддержки и потребности в психологической помощи, но остро нуждаются в обычном общении и беседах.



Таким образом, наиболее востребованными оказались услуги социально-бытового характера: приготовление пищи, покупка продуктов и лекарств, уборка. Затем по степени важности идет содействие в организации медицинских мероприятий. Услуги психологического характера являются реже назначаемыми, но так как взаимодействие с клиентом при выполнении всех перечисленных обязанностей уже в себе закладывает общение с ним, психологическая поддержка компенсируется подобным образом:

**Р.:** <...> нужно слушать своих получателей, нужно с ними общаться. Они же любят, как сказать, общение, в основном, хоть бабушки, хоть дедушки, надо им общение, внимание. Чтобы их выслушать, они такие как дети малые. Я вот и говорю, ооой, общаться, я вот общаюсь с ними и они все говорят «пообщалась с ними, поразговаривала, мне аж легче стало». Потому что они одни сидят порой, кто с ними, некоторые не ходят никуда, для них общение – самое главное (соц. работник, 52 года, октябрь 2022).

В результате поддержание минимальных условий жизни пожилых граждан является основной задачей социального обслуживания, также назначаемые услуги исходят из их стоимостной политики, где предпочтение отдается наиболее необходимым для нормального физического существования, а не морального. В итоге социальными работниками закрываются вопросы в основном социально-бытового, частично медико-социального характера. Об организации активного времяпровождения, обращении за дополнительными услугами за полную плату речь, конечно, не идет.

Тем не менее образ социального работника по-разному может представляться как для потребителя социальных услуг, так и для самого социального работника. Пожилые граждане, получающие услуги по надомному обслуживанию, зачастую видят в нем единственное связующее звено с внешним миром, поэтому возлагают на него все свои надежды на удовлетворение потребностей, разрешение переживаний и выполнение просьб. В свою очередь, социальный работник вынужден следовать должностной инструкции и полностью подчиняться распорядку действий в соответствии со своими компетенциями, не выходя за рамки предоставления прописанных в договоре услуг. В практике же социального обслуживания возникают ситуации, когда помощь вне указанных услуг становится человеческим долгом, так как

отказ может повлечь ущерб взаимоотношениям с потребителем, ухудшить его моральное и физическое состояние. И если беседа и общение предоставляются как бы между основными услугами, заодно, не требуя определенных действий или умений, то иные услуги являются вполне самостоятельными, хотя встречаются и самые простые. Этому мы находим подтверждение в словах респондентов:

**Р.:** (При оказании адресной социальной помощи на дому) *В летний период, часто просят принести что-нибудь с огорода, <...> многие находят силы сажать что-нибудь* (соц. работник, 52 года, май 2022);

**Р.:** *Из дополнительных просьб, не включенных в список услуг, например <...> из погреба достать солености, варенье* (соц. работник, 48 лет, май 2022);

**Р.:** <...> *были у меня такие, тем более живут в деревне, свой огород, что-то помочь принести, я не впахивала эти услуги, что я что-то сделала, просто чисто помощь, и все. Просто жалко, как я не могу помочь, если она одинока* (соц. работник, 52 года, октябрь 2022).

Справедливо подчеркивает М. Э. Елютина, что в процессе оказания социальных услуг наблюдается сочетание разнонаправленных взаимодействий со стороны институционального пространства, оказывающее социализационное давление на социальных работников – ожиданий получателей услуг и миссии данного вида деятельности, что создает условия для выполнения краткосрочных интересов вторых и профессионального ущерба первых. Кто-то из социальных работников пытается донести формальность оказываемых услуг, чтобы оградить себя от выполнения нежелательных функций, а кто-то выполняет запросы подопечных из человеческих побуждений [2, с. 113]. Наши респонденты подтверждают это:

**Р.:** *Померю давление, а он просит, а разотри-ка мне спинку, как вы думаете, разотру я эту спинку или нет? Что я отвечу, «нет, у вас этого нет»? <...> Лекарства покупаем лишний раз, раз в неделю написано, мы покупаем и два раза в неделю, если это нужно. Взаимодействие с врачом нету, но ты пришел к человеку, видишь, что человеку плохо, ему нужно вызвать скорую, я разве ему этого не сделаю? Обязательно сделаю, и вызову скорую, и дождусь скорую, и буду, если того чем-то уколоти, буду час-два ждать <...> Продукты раз в неделю – могу два раза в неделю принести, в отчет это нигде не входит. Так что вот так* (соц. работник, 46 лет, ноябрь 2022);



**Р.:** Ну там вот на кладбище съездить, помочь убраться, это да.

**И.:** Это вы уже делаете как бы от себя, да?

**Р.:** Ну да, уже как благотворительность (соц. работник, 41 год, ноябрь 2022);

**Р.:** Ну, (вздыхает) идем, конечно на уступки. Можем, да, но не всегда. <...> Вот буквально недавно бабушку взяли, м, стрижка ногтей. <...> Она: «Мне ногти постричь». Ну думаю, ладно, не отказывать же (соц. работник, 44 года, ноябрь 2022).

Выводы Н. Лумана о том, что оказываемая вне программ социальная помощь может стать помехой для организованных форм помощи [11, с. 24], не подтверждаются, мы наблюдаем, что участие социального работника в жизни получателя вне их обязательств перед ними является наиболее предпочитаемым способом разрешения ситуации столкновения интересов. В результате, мы подчеркиваем, социальная работа не может иметь тотально формализованный вид, для всех работников социального обслуживания на дому характерной чертой становится безвозмездное оказание помощи своим подопечным иными услугами, не прописанными в договоре. Обозначенные виды работ не становятся препятствием на пути выполнения просьб клиента.

Таким образом, подводя итоги проведенного исследования о формальных и неформальных практиках в социальном обслуживании на дому пожилых граждан, можно сделать определенные выводы.

1. Наиболее востребованными среди пожилых потребителей социальных услуг на дому являются следующие:

– услуги социально-бытового характера, представляющие собой мероприятия, направленные на обеспечение привычного уклада жизни пожилого человека. Как правило, это приготовление пищи или содействие в нем, уборка, вынос мусора, закупка и доставка лекарств и продуктов. Также востребованной услугой является купание, так как большинство пожилых людей утрачивают самостоятельную способность к этому;

– содействие в проведении медицинских мероприятий. Здесь спектр достаточно широк: от получения рецептов на лекарственные средства, сопровождение в медицинские организации до непосредственного осуществления растираний подопечного лекарственными средствами, измерения давления, выдачи лекарственных средств;

– наименее выраженный характер приобрела услуга по социально-психологической поддержке, которая осуществляется не отдельно, а в процессе реализации других, прописанных договором, услуг в виде обсуждения повседневных тем с клиентом.

2. Социальная работа в ранних зарождающихся формах истории нашей страны представляла собой выполнение просьб клиента, однако после реформ второй декады XX в. она коммерциализировалась, услуги получили ограничение по времени и требовали подробную подотчетность. В результате трансформации представлений о роли социального работника у потребителей услуг не наблюдается, просьбы подопечных о той или иной поддержке вне обязанностей социального работника все еще сохраняются в практике обслуживания на дому. Социальным работникам свойственно, помимо своего профессионального долга, выполнять еще и человеческий, выражающийся в помощи ближнему. Оказание дополнительных, вне списка положенных потребителю, услуг не становится тяжким грузом для социального работника, а, скорее, частью сложившихся добрых отношений. Можно говорить о том, что помощь выражена не только делом, но и словом, так как психологическая поддержка является неотъемлемой составляющей всей деятельности социального работника.

Таким образом, выдвинутая нами гипотеза подтвердилась: действительно, для социальных работников, оказывающих социальное обслуживание на дому, свойственно выходить за рамки прописанных в договоре услуг, независимо от предписаний начальства, фактора ограниченности времени и иных условий, сопутствующих выполнению ими профессиональных обязанностей.

#### Список литературы

1. Буланова М. А. Федеральный проект «Старшее поколение»: проблемы измерения и перспективы реализации // Власть и управление на Востоке России. 2019. № 4 (89). С. 101–115. <https://doi.org/10.22394/1818-4049-2019-89-4-101-115>
2. Елютина М. Э., Климова С. В. Преимущества и риски социальной работы в оценках социальных работников // Социологические исследования. 2020. № 11. С. 107–117. <https://doi.org/10.31857/S013216250009560-9>
3. Саралиева З. Х., Ермилова А. В. «Старые пожилые» как объект и субъект социальных рисков в системе социально-трудовых отношений // Вестник Пермского национального исследовательского политехнического университета. Социально-эко-



- номические науки. 2019. № 4. С. 8–19. <https://doi.org/10.15593/2224-9354/2019.4.1>
4. *Виноградова О. Е.* Диверсификация услуг и сервисов как стратегия конкуренции в социальной сфере // Вестник государственного университета Дубна. Серия: Науки о человеке и обществе. 2020. № 2. С. 56–63. <https://doi.org/10.37005/2687-0231-2020-0-5-56-63>, EDN: TETUGH
  5. *Акакин Е. Н.* Развитие платных услуг. URL: <https://bp.mintrud.gov.ru/storage/practic/presentation/d9c8156eae1e476c4ce751253be1ac8201053a0e.pdf> (дата обращения: 08.11.2023).
  6. *Темаев Т. В., Сынкина О. П., Хачатурян А. К.* Социальное обслуживание пожилых граждан: взгляд получателей услуг // Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия: Социология. Политология. 2022. Т. 22, вып. 2. С. 160–165. <https://doi.org/10.18500/1818-9601-2022-22-2-160-165>
  7. *Горбунова В. В., Иванов Н. П., Киселева И. Н.* Повышение социально-экономической эффективности социального обслуживания граждан пожилого возраста в Российской Федерации // Фундаментальные исследования. 2017. № 9, ч. 2. С. 418–422. EDN: ZITUAN
  8. *Акулина Л. В., Летягина Е. Н., Чуранов С. Е.* Проблемные аспекты развития рынка социальных услуг для пожилых граждан в России // Вестник современных исследований. 2018. № 7.1 (22). С. 215–217. EDN: UVNFXU
  9. *Парфенова О. А.* Трансформация социального обслуживания пожилых в региональном контексте современной России // Журнал социологии и социальной антропологии. 2018. Т. 21, № 2. С. 165–186. <https://doi.org/10.31119/jssa.2018.21.2.6>
  10. *Смородинова-Щетинина Л. Г.* Особенности общения пожилых людей // Царскосельские чтения. 2010. № 5. С. 64–68.
  11. *Луман Н.* Формы помощи в процессе изменения общественных условий // Социологический журнал. 2000. № 1–2. С. 16–35.

Поступила в редакцию 23.10.2023; одобрена после рецензирования 12.11.2023; принята к публикации 07.02.2024; опубликована 30.08.2024

The article was submitted 23.10.2023; approved after reviewing 12.11.2023; accepted for publication 07.02.2024; published 30.08.2024