

# Оценка удовлетворенности качеством системы долговременного ухода в форме стационарного социального обслуживания: опыт Ставропольского края

**Немцева Елена Владимировна<sup>1</sup>**

Зам. министра

ORCID: 0009-0008-1226-8721, e-mail: nev@minsoc26.ru

**Багмет Ксения Викторовна<sup>2</sup>**

Д-р экон. наук, директор

ORCID: 0000-0002-3523-9789, e-mail: kbagmet@mail.ru

**Иванова Елена Васильевна<sup>2</sup>**

Зам. директора

ORCID: 0009-0002-2566-0585, e-mail: evi05@mail.ru

**Самофатова Ксения Алексеевна<sup>3</sup>**

Соискатель

ORCID: 0000-0002-3900-6616, e-mail: kandikaeva@mail.ru

<sup>1</sup>Министерство труда и социальной защиты населения Ставропольского края, г. Ставрополь, Россия

<sup>2</sup>Центр повышения квалификации и профессиональной переподготовки работников социальной сферы, г. Ставрополь, Россия

<sup>3</sup>Владимирский государственный университет им. Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых, г. Владимир, Россия

## Аннотация

Цель статьи состоит в проведении оценки удовлетворенности качеством системы долговременного ухода в форме стационарного социального обслуживания пожилого населения в Ставропольском крае, а также выявлении проблемных зон в ее функционировании и формирование комплекса управленческих решений для их устранения. Работа посвящена социологическому исследованию, проведенному с января 2022 г. по июль 2022 г., результаты которого подтвердили высокий уровень удовлетворенности качеством системы долговременного ухода со стороны людей пожилого возраста, а также работников пилотных учреждений края. Объем выборки социологического исследования составил 440 респондентов. В ходе написания статьи авторы использовали такие методы исследования, как аналитический метод, вторичный анализ, опосредованный и выборочный анонимный письменный опрос, статистические методы обработки данных, графические методы представления полученных данных.

## Ключевые слова

Система, качество, долговременный уход, социальные услуги, инвалиды, граждане не пожилого возраста

**Для цитирования:** Немцева Е.В., Багмет К.В., Иванова Е.В., Самофатова К.А. Оценка удовлетворенности качеством системы долговременного ухода в форме стационарного социального обслуживания: опыт Ставропольского края // Вестник университета. 2023. № 6. С. 195–204.

© Немцева Е.В., Багмет К.В., Иванова Е.В., Самофатова К.А., 2023.

Статья доступна по лицензии Creative Commons «Attribution» («Атрибуция») 4.0. всемирная (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).



# Assessment of satisfaction with quality of stationery long-term social care system: the Stavropol Territory case

**Elena V. Nemtseva<sup>1</sup>**

Deputy Minister

ORCID: 0009-0008-1226-8721, e-mail: nev@minsoc26.ru

**Ksenia V. Bagmet<sup>2</sup>**

Dr. Sci. (Econ.), Director

ORCID: 0000-0002-3523-9789, e-mail: kbagmet@mail.ru

**Elena V. Ivanova<sup>2</sup>**

Assoc. Director

ORCID: 0009-0002-2566-0585, e-mail: evi05@mail.ru

**Ksenia A. Samofatova<sup>3</sup>**

Applicant

ORCID: 0000-0002-3900-6616, e-mail: kandikaeva@mail.ru

<sup>1</sup>Ministry of Labor and Social Protection of the Population of the Stavropol Territory, Stavropol, Russia

<sup>2</sup>Center for Advanced Training and Professional Retraining of Social Workers, Stavropol, Russia

<sup>3</sup>Vladimir State University named after Alexander and Nikolay Stoletovs, Vladimir, Russia

## Abstract

The purpose of the article is to assess satisfaction with quality of long-term stationary social care system for elderly population in the Stavropol Territory, as well as to identify problem areas in its functioning and form a set of management solutions to eliminate them. The paper analyzes the results of a sociological study having been conducted from January to July 2022. It has confirmed a high level of satisfaction with quality of the system by the elderly as well as employees of the pilot institutions of the region. The sample size of the study is 440 respondents. Such research methods as analytical method, secondary analysis, anonymous written survey, statistical methods of data processing, and graphical methods of presenting the data obtained have been used.

## Keywords

System, quality, long-term care, social services, disabled people, elderly citizens

**For citation:** Nemtseva E.V., Bagmet K.V., Ivanova E.V., Samofatova K.A. (2023) Assessment of satisfaction with quality of stationery long-term social care system: the Stavropol Territory case. *Vestnik universiteta*, no. 6, pp. 195–204.



## ВВЕДЕНИЕ

Демографическое старение населения в последнее время является актуальной проблемой современности. Увеличение количества людей пожилого возраста, ухудшение их психофизического здоровья свидетельствуют о нарастающей потребности ухода за ними.

С 2023 г. в 36 пилотных организациях социального обслуживания населения в 25 городских и муниципальных округах Ставропольского края осуществляется реализация системы долговременного ухода (далее – СДУ) за гражданами пожилого возраста и инвалидами в рамках регионального проекта «Разработка и реализация программы системной поддержки и повышения качества жизни граждан старшего поколения» [1–3].

В 2022 г. по поручению Министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского края (далее – Минсоцзащиты края) научно-аналитическим отделом ГАУ ДПО «Центр повышения квалификации и профессиональной переподготовки работников социальной сферы» (далее – Центр ДПО) было проведено социологическое исследование «Анализ ситуации в сфере долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами в Ставропольском крае».

## ОБЗОР РЕЛЕВАНТНЫХ НАУЧНЫХ ИСТОЧНИКОВ И МЕТОДОВ ИССЛЕДОВАНИЯ

Оценке удовлетворенности качеством социального обслуживания и предоставления услуг посвящен целый ряд научных и социологических исследований.

М.А. Болдина в своих исследованиях отмечает, что для проведения оценки качества предоставления услуг социального характера необходимы:

- 1) готовность непосредственного руководителя учреждения выступать за увеличение уровня доступности и качества обеспечения социальных услуг;
- 2) комплексная система управления качеством социальных услуг;
- 3) выбор средств и методов оценки удовлетворенности качеством социальных услуг [4].

При проведении исследований некоторые авторы применяют метод полуструктурированного глубинного интервью [5; 6]. Другие оценивают удовлетворенность качеством по критериям открытости информации, времени ожидания, доступности и комфортности оказания услуг, компетентности, вежливости, доброжелательности работников, удовлетворенности качеством оказания услуг [7–9].

Анализ существующих работ свидетельствует об отсутствии в открытом доступе социологических исследований о качестве внедрения и функционирования СДУ за инвалидами и людьми старшего возраста.

Целью исследования является оценка удовлетворенности качеством системы долговременного ухода за инвалидами и людьми старшего возраста в Ставропольском крае в стационарной форме обслуживания, а также выявление проблемных зон в ее функционировании и формирование комплекса управленческих решений для их устранения.

Эмпирическая база исследования включает в себя следующее.

1. Аналитические данные, предоставленные Минсоцзащиты края.
2. Результаты проведенных опросов 440 участников социологического исследования:
  - 280 инвалидов и людей старшего возраста, получивших социальные услуги по уходу в шести пилотных учреждениях Ставропольского края (стационарное обслуживание);
  - 160 работников (сиделки, социальные работники, психологи, младшие медицинские сестры) пилотных учреждений Ставропольского края в области долговременного ухода.

Это позволило получить комплексную двухмерную оценку удовлетворенности качеством системы долговременного ухода со стороны всех ее ключевых участников.

3. Результаты фокусированного группового интервью, проведенного с целью выявления проблемных зон в функционировании СДУ за инвалидами, немобильными и маломобильными получателями в Ставропольском крае и формирования практических рекомендаций по их устранению. В фокус-группе приняло участие 12 экспертов и практиков в области долговременного ухода: заведующие отделениями пилотных учреждений, заместители директоров.

Методы исследования: аналитический метод, вторичный анализ, опосредованный (через раздачу анкет респондентам – опрос осуществлялся письменно и анонимно) выездной выборочный опрос, фокус-группа.

Методы обработки результатов: статистические методы обработки данных, обеспечивающие качественный и количественный анализ результатов, графические методы представления полученных данных (вычисления проводились с помощью пакета анализа Microsoft Excel).

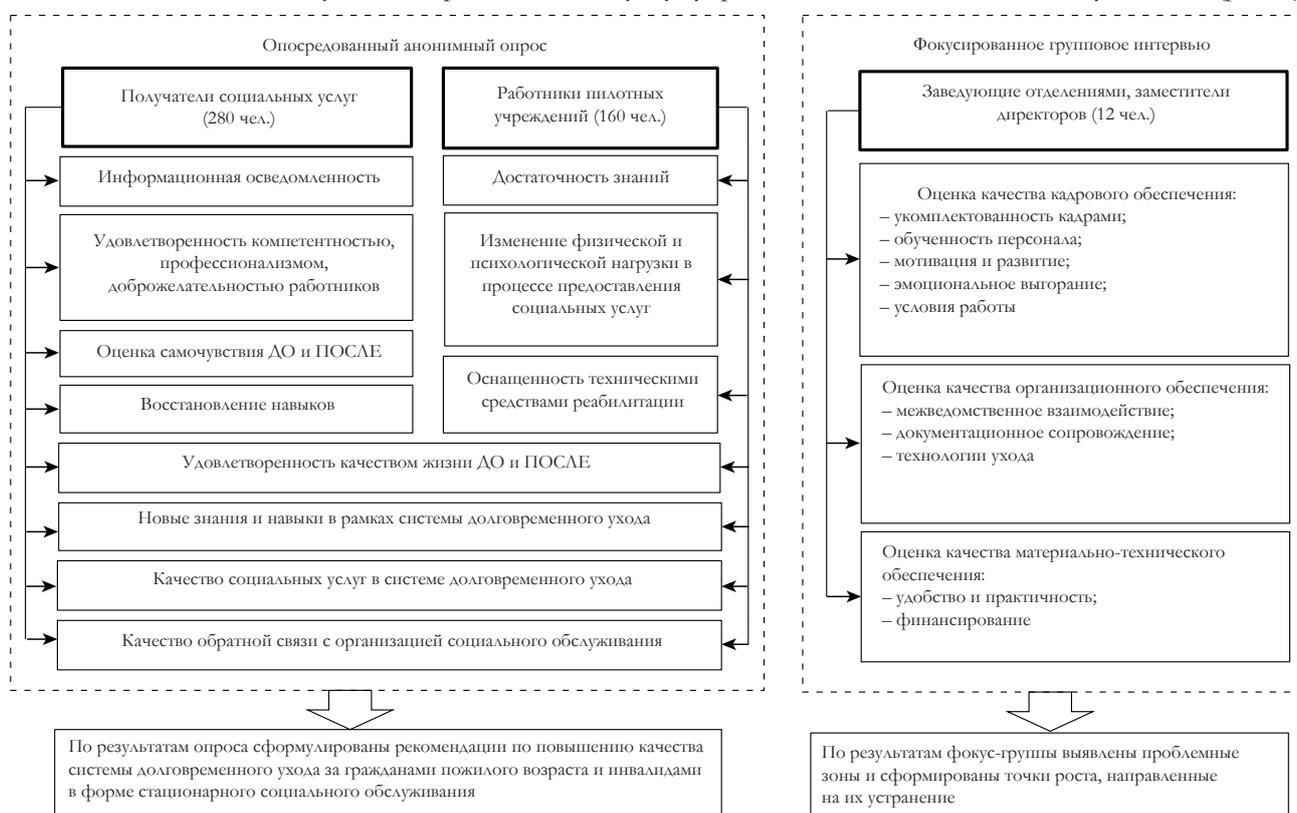
Диагностический инструментарий состоит из:

- 1) анкеты оценки удовлетворенности качеством СДУ для инвалидов и граждан старшего поколения, получающих социальные услуги в стационарной форме социального обслуживания в Ставропольском крае (24 вопроса);
- 2) анкеты оценки удовлетворенности качеством СДУ за инвалидами и людьми пожилого поколения для работников пилотных учреждений (11 вопросов);
- 3) программы фокус-группы с тематическими блоками: кадровое, организационное, материально-техническое обеспечение системы долговременного ухода за инвалидами и людьми пожилого поколения.

Анкеты и программа разработаны научно-аналитическим отделом Центра ДПО и согласованы с Минсоцзащиты края.

## РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Для проведения социологического исследования совместно с Минсоцзащиты края научно-аналитическим отделом Центра ДПО был разработан авторский подход, учитывающий основные компоненты независимой оценки качества условий предоставления услуг учреждениями социального обслуживания (рис. 1).



Составлено авторами по материалам исследования

Рис. 1. Авторский подход к оценке удовлетворенности качеством системы долговременного ухода в форме стационарного социального обслуживания в Ставропольском крае

### 1. Результаты опроса получателей социальных услуг.

Структура выборки:

- 1) пол: 150 женщин (54%) и 130 мужчин (46%);
- 2) возраст: 22–44 лет – 3%, 45–60 лет – 9%, 61–75 лет – 48%, 76–90 лет – 36%, старше 90 лет – 4%;
- 3) уровень нуждаемости в уходе: 1-й – 45%, 2-й – 30%, 3-й – 25%.

Проведение перекрестного анализа позволило авторам сделать вывод о том, что самая значительная доля респондентов пожилого возраста (60%), нуждающихся в наибольшей периодичности и интенсивности ухода, относится к возрастной категории старше 90 лет (табл. 1).

Таблица 1

## Распределение выборочной совокупности в зависимости от уровня нуждаемости и возраста

Возраст	1-й уровень		2-й уровень		3-й уровень		Итого, чел.
	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
22–44 лет	3	30	3	30	4	40	10
44–60 лет	14	52	7	26	6	22	27
60–75 лет	67	46	45	31	33	23	145
75–90 лет	40	45	26	30	22	25	88
Старше 90 лет	1	10	3	30	6	60	10
Итого	125	45	84	30	71	25	280

Составлено авторами по материалам исследования

В первую очередь это связано с анатомо-физиологическими особенностями данного возрастного периода человека. Практически четверть опрошенных в возрастных группах 44–60 лет, 60–75 лет и 75–90 лет также испытывают максимальную потребность в замещающих (действия за гражданина, не способного самостоятельно или частично осуществлять самообслуживание, удовлетворять основные жизненные потребности) и/или ассистирующих (действия, обеспечивающие поддержку действий и решений гражданина по самообслуживанию и удовлетворению основных жизненных потребностей, в том числе посредством мотивирования, инструктирования) действиях.

Информационная осведомленность получателей социальных услуг о внедрении СДУ за инвалидами и людьми старшего поколения в Ставропольском крае составляет 84%.

Информацию о возможности получения услуг в рамках СДУ потенциальные клиенты получают чаще всего в личной беседе с сотрудником учреждения (180 чел.), на информационных стендах (121 чел.), а также в средствах массовой информации (газетах, радио, телевидении) – 63 чел.

Социальную рекламу услуг в рамках СДУ видели только 72% опрошенных граждан, при этом чаще всего на информационных стендах учреждения.

Удовлетворенность качеством жизни. Результаты опроса получателей социальных услуг позволяют сделать следующие выводы.

1. До получения услуг в СДУ 37% получателей социальных услуг оценивали качество своей жизни на «4», 26% – на «5»; 21% – на «3»; 10% – на «2», 6% – на «1».

2. После получения услуг в СДУ 85% клиентов оценивают качество своей жизни на «5»; 13% – на «4»; 2% – на «3».

3. Одной из ключевых задач системы долговременного ухода является сохранение или восстановление самочувствия человека для поддержания его независимости. 70% опрошенных получателей социальных услуг подтвердили улучшение своего самочувствия в результате получения социальных услуг по уходу. В то же время 28% указали на отсутствие изменений в самочувствии, что также может рассматриваться как положительный эффект качественного долговременного ухода, учитывая, что основной задачей пилотного проекта является поддержание и сохранение самочувствия на прежнем уровне.

4. Организация досуга в учреждении стационарного социального обслуживания является одним из важных элементов социальной реабилитации и долговременного ухода за проживающими. В результате опроса выявлено, что для 80% респондентов отдых и досуг стал разнообразнее.

5. 185 респондентов восстановили коммуникативные навыки, 163 – поддержание личной гигиены.

6. 71% получателей социальных услуг отмечают улучшение своей профессиональной и повседневной занятости после получения социальных услуг в системе долговременного ухода. Некоторые проживающие смогли трудоустроиться в учреждении, в котором проживают (чаще всего садовником, вахтером, уборщиком), а большинство маломобильных и немобильных получателей социальных услуг смогли найти себе хобби (вязание, sudoku, вышивание, рисование разными техниками, выращивание комнатных растений, театрализация и т.д.).

Таким образом, авторами сделан вывод о том, что оценка качества жизни инвалидов и немобильных и маломобильных получателей не зависит от уровня их нуждаемости в уходе.

Опрос об удовлетворенности качеством системы долговременного ухода показал следующее:

- 88 % опрошенных оценивают удовлетворенность качеством услуг в СДУ на «отлично»;
- 98 % респондентов отмечают изменение качества своей жизни в положительную сторону в результате получения услуг в СДУ;
- 99 % респондентов удовлетворены вежливостью, профессионализмом (компетентностью), доброжелательностью работников при предоставлении социальных услуг в СДУ.

Готовность рекомендовать пилотное учреждение своим родственникам и знакомым составила 99 %.

Качество обратной связи. 90 % респондентов обращались к сотрудникам организации социального обслуживания за консультацией относительно условий предоставления социальных услуг в системе долговременного ухода, при этом 99 % удовлетворены полученной консультацией.

## 2. Результаты опроса работников, задействованных в предоставлении социальных услуг в СДУ.

Структура выборки:

- 1) пол: женский – 155 чел. (97 %), мужской – 5 чел. (3 %);
- 2) возраст: 18–25 лет – 3 %, 26–39 лет – 27 %, 40–57 лет – 56 %, старше 58 лет – 14 %;
- 3) общий стаж: 3 % – до 1 года, 17 % – 1–3 года, 16 % – 3–5 лет, 23 % – 5–10 лет, 41 % – более 10 лет;
- 4) опыт работы с немобильными и маломобильными получателями: 3 % – до 1 года, 18 % – 1–3 года, 22 % – 3–5 лет, 28 % – 5–10 лет, 29 % – более 10 лет.

*Знания и практические навыки.* Результаты проведенного исследования позволяют сформулировать следующие выводы:

- 89 % респондентов обучены практическим навыкам долговременного ухода;
- 86 % работников утверждают, что им достаточно знаний, полученных в процессе обучения, для предоставления социальных услуг по уходу;
- 93 % работников используют в процессе оказания услуг в СДУ технические средства реабилитации и вспомогательные средства ухода (скользящие простыни, доски для перемещения и т.д.) либо техники ухода, основанные на принципах кинестетики.

Следует обратить внимание, что больше всего социальные работники и сиделки нуждаются в получении дополнительных:

- знаний в области психологии и построении эффективных коммуникаций с агрессивными, немотивированными и трудными клиентами, в том числе с деменцией (66 чел.);
- медицинских знаний, в том числе по профилактике пролежней, контрактур, обстипации, пневмонии, уходу после инсульта, оказанию первой доврачебной помощи (43 чел.);
- знаний в области гериатрии и психиатрии (42 чел.).

*Физическая и психологическая нагрузка.* 61 % работников подтверждают снижение физической нагрузки в процессе предоставления социальных услуг после внедрения системы долговременного ухода в Ставропольском крае, 22 % говорят, наоборот, о ее повышении. Для 17 % опрошенных работников организаций стационарного социального обслуживания физическая нагрузка не изменилась (табл. 2; табл. 3). Это свидетельствует о том, что одна из основных задач реализации системы долговременного ухода, направленная на снижение физической нагрузки работников при условии применения технических средств реабилитации и принципов кинестетики, не достигнута в полной мере. При этом результаты перекрестного анализа позволили сделать вывод об отсутствии зависимости между возрастом, опытом работы с маломобильными/немобильными получателями социальных услуг и изменением физической нагрузки.

Таблица 2

### Изменение физической нагрузки в зависимости от возраста работников

Возраст	Физическая нагрузка					
	Повысилась		Снизилась		Не изменилась	
	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
18–25 лет	1	3	1	1	2	7
26–39 лет	8	23	30	31	5	18

Окончание табл. 2

Возраст	Физическая нагрузка					
	Повысилась		Снизилась		Не изменилась	
	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
40–57 лет	21	60	50	51	18	64
58 лет и старше	5	14	16	17	3	11
Итого	35	100	97	100	28	100

Составлено авторами по материалам исследования

Таблица 3

**Изменение физической нагрузки в зависимости от опыта работы с маломобильными / немобильными гражданами**

Опыт работы	Физическая нагрузка					
	Повысилась		Снизилась		Не изменилась	
	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
До 1 года	1	3	1	1	2	7
От 1 года до 3 лет	8	23	17	17	4	14
От 3 лет до 5 лет	9	26	22	23	6	21
От 5 лет до 10 лет	8	23	28	29	8	29
Более 10 лет	9	25	29	30	8	29
Итого	35	100	97	100	28	100

Составлено авторами по материалам исследования

О существенном снижении физической нагрузки заявило 30% работников с опытом работы с немобильными/маломобильными инвалидами и людьми старшего возраста более 10 лет и 29% – от 5 до 10 лет. 43% работников, которые применяют технические средства реабилитации, вспомогательные средства ухода и кинестетические техники, подтверждают снижение физической нагрузки, в то время как 21% утверждают, что нагрузка при этом повысилась.

На фоне снижения физической нагрузки с внедрением пилотного проекта в области долговременного ухода психологическая нагрузка работников остается существенной. 26% работников утверждают, что психологическая нагрузка не изменилась, а 21% – повысилась. Повышение психологической нагрузки больше всего коснулось работников в возрасте 40–57 лет. Также значительное повышение психологической нагрузки фиксируют как работники с незначительным опытом работы с немобильными/маломобильными инвалидами и людьми старшего возраста, так и большим: 29% – от 5 до 10 лет; 26% – более 10 лет; 24% – от 1 года до 3 лет (табл. 4).

Таблица 4

**Изменение психологической нагрузки в зависимости от опыта работы с немобильными/ маломобильными инвалидами и людьми старшего возраста**

Опыт работы	Психологическая нагрузка					
	Повысилась		Снизилась		Не изменилась	
	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
До 1 года	1	3	1	1	2	5
От 1 года до 3 лет	9	24	14	17	6	15
От 3 лет до 5 лет	7	18	19	23	11	27
От 5 лет до 10 лет	11	29	23	28	10	24

Опыт работы	Психологическая нагрузка					
	Повысилась		Снизилась		Не изменилась	
	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
От 10 лет и более	10	26	24	31	12	29
Итого	38	100	81	100	41	100

Составлено авторами по материалам исследования

Качество системы долговременного ухода. 93% работников уверены, что качество социальных услуг, предоставляемых ими после внедрения системы долговременного ухода в Ставропольском крае, существенно повысилось. 96% работников считают, что благодаря предоставлению услуг в СДУ качество жизни получателей также повысилось. 98% имеют возможность получать консультации в пилотном учреждении по вопросам реализации социальных услуг по уходу. Следует обратить внимание, что 15% опрошенных работников испытывают трудности при предоставлении услуг в СДУ, что требует особого внимания со стороны руководителей учреждений.

Основные трудности персонала по уходу в организациях стационарного обслуживания населения связаны: со сложностью индивидуального подбора и применения технических средств реабилитации и вспомогательных средств ухода, с психологической напряженностью в общении с немотивированными и трудными получателями с деменцией, связанной с неумением выстраивать эффективные коммуникации, а также эмоциональным выгоранием и отсутствием комплексной психологической поддержки в учреждении [10; 11]. Конкретные предложения по решению данных проблем были систематизированы и переданы Минсоцзащиты края для дальнейшего рассмотрения и принятия в работу.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Несмотря на высокое качество системы долговременного ухода в Ставропольском крае, подтвержденное результатами социологического исследования, опрос получателей социальных услуг и работников, а также проведенная фокус-группа с экспертами позволили выявить проблемные зоны и сформировать рекомендации для Минсоцзащиты края, направленные на их устранение. Для повышения качества системы долговременного ухода в пилотных центрах социального обслуживания Ставропольского края необходимо усилить работу по практической подготовке работников данных учреждений навыкам ухода за маломобильными/немобильными и пожилыми получателями социальных услуг с применением современных технических средств реабилитации и принципов кинестетики, в том числе перенесшими инсульт, а также организовать обучение персонала навыкам эффективного взаимодействия с получателями социальных услуг с суицидальным поведением, бывшими заключенными, агрессивным поведением, страдающими от деменции [12].

Решение выявленных проблем в материально-техническом, кадровом и организационном обеспечении позволит не только повысить качество системы долговременного ухода в пилотных центрах социального обслуживания Ставропольского края, но и создать условия для эффективного масштабирования проекта и тиражирования лучших практик во всех районах региона.

## Библиографический список

1. Российская Федерация. Приказ Министерства труда РФ от 29.12.2021 № 929 «О реализации в отдельных субъектах Российской Федерации в 2022 году Типовой модели системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами, нуждающимися в постороннем уходе». <https://docs.cntd.ru/document/727973632> (дата обращения: 10.04.2023).
2. Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации. Паспорт федерального проекта «Старшее поколение». <https://mintrud.gov.ru/ministry/programms/demography/3> (дата обращения: 10.04.2023).
3. Министерство труда и социальной защиты населения Ставропольского края. Паспорт регионального проекта «Разработка и реализация программы системной поддержки и повышения качества жизни граждан старшего поколения (Ставропольский край)». [https://minsoc26.ru/social/Nac\\_proekt\\_Demografia/RegProekt\\_starshee\\_pokol/](https://minsoc26.ru/social/Nac_proekt_Demografia/RegProekt_starshee_pokol/) (дата обращения: 10.04.2023).
4. Болдина М.А. Организация оценки качества оказания социальных услуг населению. *Гаудеамус*. 2018;2(36):27–33. DOI [http://doi.org/10.20310/1810-231X-2018-17-2\(36\)-27-33](http://doi.org/10.20310/1810-231X-2018-17-2(36)-27-33)

5. Воронина Л.И., Касьянова Т.И., Радченко Т.Е. Оценка качества услуг по социальному обслуживанию пожилых граждан в условиях трансформации социального государства: состояние и перспективы. *Вопросы управления*. 2021;6:53–66. DOI <http://doi.org/10.22394/2304-3369-2021-6-53-66>
6. Холстова Е.И., Кононова Л.И. (ред.). *Долговременный уход: сущность, организация, технологии и средства реализации: учебно-методическое пособие*. 2<sup>е</sup> изд. М.: Дашков и К<sup>о</sup>; 2020. 265 с.
7. Петрова С.А., Алексенцева Ю.А. Информационно-аналитические ресурсы и инструменты оценки качества оказания услуг в социальной сфере. *Евразийское Научное Объединение*. 2019;3(49):262–266.
8. Салганова Е.И. Оценка качества предоставления услуг: результаты социологического исследования. *Вестник Челябинского государственного университета*. 2019;3(425):177–182. DOI <http://doi.org/10.24411/1994-2796-2019-10320>
9. Шимановская Я.В. Подходы к оценке качества социальных услуг. *ЦИТИСЭ*. 2021;4(30):34–45. DOI <http://doi.org/10.15350/2409-7616.2021.4.04>
10. Министерство труда и социальной защиты населения Ставропольского края, Центр повышения квалификации и профессиональной переподготовки работников социальной сферы. *Обобщение лучших практик центров социального обслуживания населения Ставропольского края по реализации долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами*. Ставрополь, 2019. <https://dposoc.ru/upload/iblock/440/tm4ugabebc5boey31j1q691tsxome2ka.pdf> (дата обращения: 10.04.2023).
11. Министерство труда и социальной защиты населения Ставропольского края, Центр повышения квалификации и профессиональной переподготовки работников социальной сферы. *Обобщение лучших практик центров социального обслуживания населения Ставропольского края по реализации долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами*. Ставрополь, 2020. <https://dposoc.ru/upload/iblock/539/0w1v7plv2j0px3aw1wrk6ntngu5xdzpr.pdf> (дата обращения: 10.04.2023).
12. Багмет К.В., Самофатова К.А. Профессиональная подготовка кадров для сферы социального обслуживания населения в Ставропольском крае. В кн.: Удалова Ф.Е., Бондаренко В.В. (ред.). *Развитие рынка труда на современном этапе социально-экономических преобразований: материалы V Всероссийской научно-практической конференции, Пенза, 07-08 июля 2022 г.* Пенза: Пензен. гос. аграр. ун-т; 2022. С. 22–26.

## References

1. Russian Federation. *Order of the Ministry of Labor of the Russian Federation dated 29 December 2021 No. 929 "On the implementation of a standard model of long-term care system for elderly citizens and disabled people in need for outside care in certain entities of the Russian Federation in 2022"*. <https://docs.cntd.ru/document/727973632> (accessed 10.04.2023). (In Russian).
2. Ministry of Labor and Social Protection of the Russian Federation. *Passport of the Older generation federal project*. <https://mintrud.gov.ru/ministry/programms/demography/3> (accessed 10.04.2023).
3. Ministry of Labor and Social Protection of the Population of the Stavropol Territory. *Passport of the Development and Implementation of the Older Citizens' Quality of Life Systematic Support and Improvement Program regional project (the Stavropol Territory)"*. [https://minsoc26.ru/social/Nac\\_proekt\\_Demografia/RegProekt\\_starshee\\_pokol/](https://minsoc26.ru/social/Nac_proekt_Demografia/RegProekt_starshee_pokol/) (accessed 10.04.2023). (In Russian).
4. Boldina M.A. Organization of assessment of quality of rendering social services to the population. *Gaudeamus*. 2018;2(36):27–33. DOI [http://doi.org/10.20310/1810-231X-2018-17-2\(36\)-27-33](http://doi.org/10.20310/1810-231X-2018-17-2(36)-27-33) (In Russian).
5. Voronina L.I., Kasyanova T.I., Radchenko T.E. Assessment of the quality of social services provision for the elderly in the context of the transformation of the social welfare state: status and prospects. *Management issues*. 2021;6:53–66. DOI <http://doi.org/10.22394/2304-3369-2021-6-53-66> (In Russian).
6. Kholstova E.I., Kononova L.I. (eds.). *Long-term care: essence, organization, technologies and means of implementation: educational and methodical manual*. 2<sup>nd</sup> ed. Moscow: Dashkov and Co.; 2020. 265 p. (In Russian).
7. Petrova S.A., Aleksentseva Yu.A. Information and analytical resources and tools for assessing the quality of services in the social sphere. *Eurasian Scientific Association*. 2019;3(49):262–266. (In Russian).
8. Salganova E.I. The quality assessment of the provision of services: results of empirical research. *Bulletin of Chelyabinsk State University*. 2019;3(425):177–182. DOI <http://doi.org/10.24411/1994-2796-2019-10320> (In Russian).
9. Shimanovskaya Ya.V. Approaches to assessment of the quality of social services. *CITISE*. 2021;4(30):34–45. DOI <http://doi.org/10.15350/2409-7616.2021.4.04> (In Russian).
10. Ministry of Labor and Social Protection of the Population of the Stavropol Territory, Center for Advanced Training and Professional Retraining of Social Workers. *Generalization of the best practices of social services centers implementation for long-term care for the elderly and disabled citizens of the Stavropol Territory, 2019*. <https://dposoc.ru/upload/iblock/440/tm4ugabebc5boey31j1q691tsxome2ka.pdf> (accessed 10.04.2023). (In Russian).

11. Ministry of Labor and Social Protection of the Population of the Stavropol Territory, Center for Advanced Training and Professional Retraining of Social Workers. *Generalization of the best practices of social services centers implementation for long-term care for the elderly and disabled citizens of the Stavropol Territory, 2020*. <https://dposoc.ru/upload/iblock/539/0w1v7plv2j0px3aw-1wrk6ntngu5xdzpr.pdf> (accessed 10.04.2023). (In Russian).
12. Bagmet K.V., Samofatova K.A. Professional training of social services personnel in the Stavropol Territory. In: Udalova F.E., Bondarenko V.V. (ed.) *Development of labor market at the present stage of socio-economic transformations: materials of the 5<sup>th</sup> All-Russian Scientific and Practical Conference, Penza, 7–8 July 2022*. Penza: Penza State Agricultural Academy; 2022. Pp. 22–26. (In Russian).