«ПОМОЩЬ ПОЖИЛЫМ»
БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД

ПОМОЩЬ ПОЖИЛЫМ

проблемы, поиски, решения

Россия, 2021

ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

по результатам всероссийского социологического исследования общественного мнения руководителей учреждений стационарного социального обслуживания граждан пожилого возраста.

Идея проекта, руководитель исследования –
директор фонда

Вердиян Аргам Араратович

Организатор и информационное обеспечение
исследования – помощник директор фонда

Малина Ирина Евгеньевна

Инструментарий, обработка базы данных,
информационно-аналитический отчёт –

к.с.н. Дробжев Александр Михайлович

НКО Благотворительный фонд
«Помощь пожилым»

129343 г. Москва,
ул. Амундсена, д. 7, стр. 2

info@1pansion.ru info@fond60.ru

8 (910) 000 25 41 8 (800) 707 34 50

fond60.ru 1pansion.ru

Оглавление

Название разделов	Стр.
Обращение к читателям	04
1. Общая характеристика исследования	06
1.1. Цели и задачи исследования	06
1.2. Объект и география исследования	07
1.3. Характеристика методов сбора социологической информации	07
1.4. Тематическая схема вопросов-индикаторов	08
1.5. Методы обработки результатов исследования	14
1.6. Обеспечение качества сбора социологической информации	14
1.7. Характеристика генеральной и выборочной совокупности	15
1.8. Анализ причин отказов и неучастия в исследовании	16
2. Отношение респондентов к участию в исследовании	20
3. Объективныехарактеристикиучреждений	24
3.1. Месторасположение учреждений	24
3.2. Возраст и техническое состояние зданий учреждений	25
3.3. Наличие в структуре учреждений отделений милосердия	26
3.4. Наличие в структуре учреждений психоневрологического отделения	26
3.5. Количество дееспособных людей пожилого возраста в учреждениях	27
4. Характеристика материально-технического обеспечения, помещений, оборудования и территории учреждений	29
5. Субъективные оценки руководителями различных параметров деятельности и обеспечения учреждений	36
5.1. Оценка жилищных условий для проживающих в учреждении	36
5.2. Оценка медицинского обеспечения	38
5.2.1. Наличие врачей-специалистов в штате учреждений	40
5.2.2. Оценка потребностей в медицинском персонале и качества их работы	41
5.2.3. Оценка потребности в медицинском и специальном оборудовании для маломобильных групп инвалидов	42
5.3. Оценка руководителями степени удовлетворённости пожилыми людьми условиями своего пребывания в учреждении	42
5.4. Оценка руководителями системы государственных закупок продукции для нужд пожилых людей	45

Оглавление

Название разделов	Стр.
6. Оценка руководителями эффективности участия учреждений в федеральных и региональных проектах	47
7. Характеристика штатного обеспечения учреждений	49
7.1. Оценка руководителями мотивации работы сотрудников учреждения и эффективности их работы	52
8. Оценка руководителями мнений пожилых людей о степени их удовлетворённости условиями жизни в учреждении.	57
9. Характеристика взаимодействия свышестоящимии надзорными органами	64
10. Характеристика различных источников финансирования учреждений	69
11. Характеристика взаимодействия учреждений с благотворительными организациями	74
12. Характеристика взаимодействия учреждений с волонтёрскими организациями	80
13. Объективные и субъективные характеристики руководителей учреждений	85
13.1. Объективные характеристики	85
13.2. Субъективные характеристики	87
14. Оценка важности условий изменения системы социального обеспечения граждан пожилого возраста	91
15. Контент-анализ мнений руководителей о самых насущных потребностях учреждений	100
16. Контент-анализ мнений руководителей о необходимых мерах по изменению системы социального обслуживания в учреждениях	108
17. Социологическое обеспечение деятельности учреждений	114
ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Предложения по структуре социологического обеспечения деятельности учреждений	116
ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Мысли о благотворительности.	126

Истинная цель дела благотворительности не в том, чтобы благотворить, а в том, чтобы некому было благотворить.

В.О.Ключевский

Социология — при условии, что ею занимаются надлежащим образом, — обречена в некотором отношении всегда оставаться наукой, вносящей сумятицу в умы.

Энтони Гидденс

Обращение к читателям

Исследование, которое мы провели — весьма амбициозное и по масштабам, и по количеству проблем, затронутых в нём, и по нашим устремлениям в преобразовании практики благотворительности. Оно всероссийского масштаба, и посвящено системному анализу проблем, которые необходимо решать для обеспечения достойной жизни наших стариков. Они ждать не будут. Их жизнь теперь в наших руках и в нашем к ним отношении. В отношении государства, общества, каждого человека.

Святая фраза, которая, несмотря на конфессии, заменяет все религии мира: «Поступай с другим так, как хотел бы, чтобы поступили с тобой». Именно она стала для нас, сотрудников фонда, и моральной, и философской, и практической основой содержания исследования. Отвечая на часто задаваемые нам вопросы: «А зачем вам всё это надо?», вспоминается фраза Пьера Буаста: «Первый шаг неблагодарности — это исследование побуждений благотворителя.».

Мы призываем Вас к критическому, скрупулёзному анализу результатов данного социологического исследования. Мы готовы ответить на все вопросы, которые у Вас возникли по этому поводу. Мы готовы к сотрудничеству. Мы осознаём всю моральную и профессиональную ответственность, связанную с процессом сбора социологической информации и интерпретацией результатов исследования. 35-летний профессиональный опыт работы нашего социолога это гарантирует.

Наверняка, в процессе ознакомления с отчётом, у Вас возникнут мысли и эмоции по поводу мнений, высказанных участниками опроса: «Они не правы!», «Да они не знают ситуации!», «Да как они могли...» и т. д., и т. п. Но поймите: если Вы лично встретитесь с человеком, который думает «не так», как Вы считаете, но готов отстаивать своё мнение, основываясь на своём опыте работы, то кто будет прав в вашей дискуссии о том, что есть «так» или «не так»? Вывод один: прислушаться и понять друг друга. Больше выходов нет. Иначе — хронический конфликт и взаимные обвинения, приводящие к ещё большему конфликту.

Часто говорят о результатах социологических исследований: «Да это же субъективные мнения, которые никак не соответствуют объективной ситуации!». Возможно, и Вы так считаете. Но вот в чём состоит мудрость социологической информации:

Любое субъективное мнение объективно!

Оно может быть «хорошим» или «плохим», не соответствующим Вашим понятиям и ценностям, опыту и культурному уровню. Но оно — СУЩЕСТВУЕТ! Объективно существует в нашей реальности.

Кто, по-Вашему, может выражать объективное и единственно правильное мнение? Президент? Дума? Министр? Лично Вы? Мы не даём ответ на этот вопрос. Он очевиден: Мы живём в мире субъективной объективности. И объективной субъективности. Просто это надо постараться «понять и простить». ***Наша цель — ПОНЯТЬ происходящее для того, чтобы изменить его к лучшему.***

Понимаем, что независимая социологическая информация некоторым образом «провоцирует» эти конфликты мнений. Да это даже хорошо. В споре рождается истина. Мы призываем вас к дискуссии, обсуждению проблем, поиску наилучших вариантов их решения. Как говорил Б.Окуджава: ***«А иначе зачем на земле этой вечной живём?»*** Просто и понятно.

По поводу различных интерпретаций результатов исследования есть мудрый Закон Мерфи: ***«Даже если ваше объяснение настолько ясно, что исключает всякое ложное толкование, все равно найдется человек, который поймет вас неправильно.»***
Мы это понимаем и принимаем как объективную реальность.

И ещё один объективный факт: все расходы, связанные с организацией и проведением данного исследования, оплачены за счёт личных средств директора фонда Вердияна Аргама Араратовича.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ИССЛЕДОВАНИЯ

1.1. Цели и задачи исследования

Цели исследования

1. Определение наиболее актуальных, типичных проблем в деятельности государственных учреждений стационарного социального обслуживания граждан пожилого возраста (далее – учреждений), направленных на комплексное улучшение качества жизни получателей социальных услуг – пожилых людей, ветеранов и инвалидов.
2. Анализ взаимодействия и взаимовлияния различных объективных и субъективных факторов в деятельности учреждений, определяющих степень эффективности оказываемой социальной помощи пожилым людям.

Задачи исследования

1. Получение социологической информации, определяющей многокритериальную оценку руководителями условий деятельности учреждений по следующим направлениям социального обеспечения граждан пожилого возраста:

   - бытовые
   - медицинские
   - социально-психологические
   - культурно-досуговые
   - экономические
   - правовые
   - коммуникативные.

2. Оценка соответствия количества и качества штатного состава учреждений потребностям пожилых людей.

3. Оценка соответствия существующих нормативных требований к деятельности учреждения и должностным обязанностям работников учреждения потребностям пожилы хлюдей.

4. Характеристика объективных и субъективных качеств руководителей учреждений с целью оценки перспектив взаимодействия с ними в практике благотворительности.

5. Оценка характера и видов практики взаимодействия учреждений с благотворительными, волонтёрскими организациями, спонсорами, другими юридическими и физическими лицами.

6. Определение наиболее актуальных потребностей учреждений в тех или иных видах помощи пожилым людям.

1. На основе полученной информации:

2. Разработка системы адресной, актуальной и эффективной помощи пожилым гражданам, находящимся на обеспечении учреждений.

3. Организация различного рода целевой благотворительной помощи пожилым людям в конкретных учреждениях.

4. Определение необходимых изменений в структуре деятельности учреждений, направленных на развитие благотворительности, волонтёрства и спонсорства.

5. Разработка и реализация концепции учреждения нового типа, соответствующего цивилизованным стандартам обеспечения пожилых людей.

1.2. Объект и география исследования

Объектом исследования являются руководители учреждений, расположенных на территории Российской федерации.

1.3. Характеристика методов сбора социологической информации

Основной метод исследования — онлайн-опрос, персонально рассылаемый респондентам по электронным адресам учреждений в виде текста приглашения к участию в исследовании и электронной ссылки опроса. Осуществлялся также предварительный телефонный контакт с руководителями учреждений.

Министерство труда и социального развития РФ, все региональные министерства/управления/департаменты труда и социального развития были уведомлены о проводимом исследовании.

Опрос проводился в виде формализованной анкеты в электронном виде, содержащей вопросы и готовые варианты ответов с минимальным количеством открытых вопросов. В то же время, в десяти случаях респондентам предлагалось дополнить или выразить своё личное мнение по различным вопросам, предполагающим широкую вариативность мнений.

Опрос создан на основе специализированного сервиса онлайн- опросов Survey Monkey. Технология сервиса позволяет заполнять анкету на компьютере, планшете или на мобильном устройстве. Анкета также была размещена на сайте фонда.

Всего анкета содержит 241 оцениваемую позицию, формально и содержательно оформленную в 56 вопросов анкеты, включая 5 позиций объективно-информационного характера. Объем анкеты весьма значителен, что определено масштабностью задач исследования и необходимостью учёта целого ряда индикаторов, определяющих значимые корреляции.

Независимая экспертно-аналитическая оценка содержания анкеты сервисом Survey Monkey составила 4,7 балла по 5-балльной системе. Предполагаемый коэффициент завершения анкеты – 53%. Предполагаемое среднее время заполнения анкеты – 26 минут.

Как показали результаты исследования, респонденты заполняли анкеты в интервале от 15 минут до более, чем трёх часов. В среднем на заполнение анкеты респонденты затратили 51 мин. 35 сек. Мы благодарны участникам опроса, которые нашли возможности уделить время и силы для столь внимательного и заинтересованного заполнения анкеты и в целом для участия в исследовании.

1.4. Тематическая схема вопросов-индикаторов

Объективные характеристики учреждений			
No п/п	No вопро-са	Наименование индикатора	Кол-во вариан-тов ответа
1	B.1	Федеральный округ	8
2	B.3	Месторасположение учреждения	6
3	B.4	Возраст здания учреждения	11
4	B.6	Наличие в структуре учреждения отделения милосердия	1
5	B.6	Количество лежачих больных в отделении милосердия	5
6	B.7	Наличие в структуре учреждения психоневрологического отделения	3
7	B.8	Количество дееспособных людей пожилого возраста, находящихся на обеспечении	11
8	B.10	Комнаты для какого количества проживающих есть в учреждении	5
9	B.12	Наличие специальных помещений, технических средств, оборудования	42
10	B.15	Количество постоянных сотрудников в штате учреждения	11
11	B.18	Состав врачей-специалистов в штате учреждения	19
Субъективные оценки параметров деятельности учреждений			
12	B.19.24	Оценка месторасположения учреждения	5
13	B.5	Оценка технического состояния учреждения	6
14	B.19.13	Оценка благоустроенности помещений для проживания	5
15	B.19.2	Оценка качества предоставляемых учреждением медицинских услуг	5
16	B.27	Оценка качества продукции, поставляемой в учреждение по системе госзакупок	5
17	B.28	Оценка возможности личного контроля за качеством поставляемой продукции	4
18	B.19.10	Оценка обеспеченности лекарственными средствами	5

Субъективные оценки параметров деятельности учреждений			
19	B.19.11	Оценка технического состояния учреждения	5
20	B.19.12	Оценка обеспеченности средствами гигиены	5
21	B.19.14	Оценка качества продуктов питания	5
22	B.19.15	Оценка качества приготовления пищи	5
23	B.19.16	Оценка возможностей для организации досуга пожилых людей	5
24	B.19.17	Оценка обеспечения правовой защиты пожилых людей	5
25	B.19.18	Оценка реализации творческих способностей пожилых людей	5
26	B.19.19	Оценка вовлечения пожилых людей в трудовую деятельность	5
27	B.19.20	Оценка эффективности психологической помощи пожилым	5
28	B.19.21	Оценка количества культурно-массовых мероприятий	5
29	B.13.1	Оценка потребности в инвалидных колясках	3
30	B.13.2	Оценка потребности в креслах-каталках	3
31	B.13.3	Оценка потребности в ходунках	3
32	B.13.4	Оценка потребности в пандусах	3
33	B.13.5	Оценка потребности в поручнях, перилах	3
34	B.13.6	Оценка потребности в тактильной плитке, напольных метках	3
35	B.38.5	Оценка эффективности участия учреждений в проектах	5
36	B.38.1	Оценка эффективности сотрудничества с волонтёрскими организациями	5
37	B.38.2	Оценка эффективности сотрудничества с благотворительными организациями	5
38	B.38.3	Оценка эффективности сотрудничества со спонсорами – частными лицами	5
39	B.38.4	Оценка эффективности сотрудничества со спонсорами – юридическими лицами	5
40	B.47	Три самых главных потребности учреждения (открытый вопрос)	3
41	B.46.2	Оценка необходимости размещения в СМИ информации о проблемах старости	5

Характеристика штатного обеспечения учреждений			
42	B.19.3	Оценка обеспеченности врачами-специалистами	5
43	B.19.4	Оценка обеспеченности средним медицинским персоналом	5
44	B.19.6	Оценка обеспеченности младшим медицинским персоналом	5
45	B.19.8	Оценка обеспеченности техническим персоналом	5
46	B.19.5	Оценка качества работы среднего медицинского персонала	5
47	B.19.7	Оценка качества работы младшего медицинского персонала	5
48	B.19.9	Оценка качества работы технического персонала	5
49	B.19.22	Оценка характера взаимоотношений сотрудников учреждения	5
50	B.19.23	Оценка удовлетворённости сотрудников уровнем заработной платы	5
51	B.20	Оценка «текучести кадров» в учреждении	4
52	B.21	Оценка основных причин увольнения сотрудников учреждения	4
53	B.22	Оценка мотивации сотрудников учреждения	20
54	B.46.9	Оценка необходимости профессиональной подготовки специалистов	5
55	B.46.10	Оценка необходимости увеличения заработной платы сотрудникам учреждения	5

Характеристика взаимодействия с вышестоящими и надзорными органами			
56	B.25	Оценка соответствия системы отчётности реальным потребностям пожилых людей	5
57	B.26	Оценка соответствия законодательно-нормативной базы потребностям пожилых людей	5
58	B.46.1	Оценка необходимости изменения законодательства	5
59	B.29	Оценка содержания проверок, осуществляемых надзорными органами	40
60	B.46.11	Оценка необходимости уменьшения бюрократической отчётности	5
61	B.46.12	Оценка необходимости предоставления учреждениям большей свободы в работе	5
62	B.44.5	Частота ощущения руководителями бессилия перед «системой»	3
63	B.44.10	Частота непонимания руководителями того, что требует руководство	3
64	B.31	Оценка отношения руководства к оказанию учреждениям благотворительной помощи	3

Оценка различных источников финансирования учреждений			
65	B.19.1	Оценка объема бюджетного финансирования учреждения	5
66	B.16.1	Наличие средств от благотворительных организаций	1
67	B.16.2	Наличие средств от спонсоров-предпринимателей	1
68	B.16.3	Наличие средств от грантов, выигранных учреждением	1
69	B.16.4	Наличие средств от частных пожертвований	1
70	B.16.5	Наличие средств от хозяйственной деятельности учреждения	1
71	B.16.6	Наличие средств от платных услуг учреждения	1
72	B.17	Оценка доли в годовом бюджете внебюджетных средств	8
73	B.46.3	Оценка необходимости значительного увеличения бюджетных средств	5
74	B.46.4	Оценка необходимости рационального использования бюджетных средств	5
75	B.46.5	Оценка необходимости привлечения средств бизнеса	5
76	B.46.6	Оценка необходимости привлечения средств частных лиц	5
Желаемые оптимальные характеристики дома-интерната			
77	B.8	Оценка оптимального количества проживающих в учреждении	11
78	B.11	Оценка количества мест в комнатах для наиболее комфортных и безопасных условий	5
79	B.14	Оценка минимальной суммы расходов на одного человека в день в учреждении	16
80	B.12	Наличие необходимых помещений, оборудования, средств обустройства территории	42
81	B.48	Три главных решения в изменении положения дел (открытый вопрос)	3
82	B.46.13	Оценка необходимости внедрять зарубежный опыт работы с пожилыми людьми	5
Оценка руководителями удовлетворённости пожилых людей условиями жизни в учреждении			
83	B.24.1	Лекарственным обеспечением	5
84	B.24.2	Работой медицинского персонала	5
85	B.24.3	Условиями проживания в комнатах	5
86	B.24.4	Санитарно-гигиеническими условиями	5

Оценка руководителями удовлетворённости пожилых людей условиями жизни в учреждении			
87	B.24.5	Ассортиментом, качеством питания	5
88	B.24.6	Организацией досуга	5
89	B.24.7	Правовой защитой	5
90	B.24.8	Реализацией творческих способностей	5
91	B.24.9	Возможностями вовлечения в трудовую деятельности	5
92	B.24.10	Эффективностью психологической помощи	5
93	B.24.11	Культурно-массовыми мероприятиями	5
94	B.24.12	Отношением со стороны сотрудников учреждения	5
95	B.24.13	Возможностями расширить круг общения	5
96	B.23	Частота жалоб, поступающих в вышестоящие инстанции от пожилых людей	5
97	B.30	Наличие практики проведения социологических исследований мнений пожилых	5
Оценка взаимодействия с благотворительными организациями			
98	B.31	Оценка отношения руководства к оказанию учреждениям благотворительной помощи	3
99	B.32	Инициаторы оказания благотворительной помощи учреждениям	12
100	B.33	Наличие опыта общения с недобросовестными благотворительными организациями	4
101	B.34	Опыт сотрудничества с различными благотворительными фондами	8
102	B.38.2	Оценка эффективности сотрудничества с благотворительными фондами	5
103	B.46.7	Оценка необходимости активизации усилий благотворительных организаций	5
Оценка взаимодействия с благотворительными организациями			
104	B.36	Наличие опыта сотрудничества с волонтёрскими объединениями	4
105	B.37	Оценка востребованности различных видов волонтёрской помощи	30
106	B.46.8	Оценка важности организации деятельности волонтёрских объединений	5

Оценка взаимодействия с благотворительными организациями			
107	B.39	Пол	2
108	B.40	Возраст	6
109	B.41	Занимаемая должность	2
110	B.42	Стаж работы в занимаемой должности	7
111	B.43	Базовое образование	8
112	B.44	Частота испытываемых чувств в должности руководителя учреждения	55
113	B.45	Наличие желания вступить в интернет-сообщество руководителей учреждений	4
Отношение респондентов к участию в исследовании			
114	B.50	Опыт участия в подобных социологических исследованиях	3
115	B.49.1	Участие в исследовании позволило задуматься о многих важных делах	5
116	B.49.2	Во время заполнения анкеты было приятно остаться наедине со своими мыслями	5
117	B.49.3	Степень готовности поучаствовать в подобном исследовании ещё раз	5
118	B.49.4	Степень желания обсудить с коллегами проблемы, затронутые в анкете	5
119	B.49.5	Степень неверия в полезность подобных опросов	5
120	B.49.6	Степень желания ознакомиться с результатами опроса	5
121	B.51	Открытый вопрос для возможности выразить свои замечания, предложения, пожелания	1
Контактные данные			
122	B.2	Название учреждения	1
123	B.52	Адрес электронной почты (по желанию респондента)	1
124	B.53	Номер контактного телефона (по желанию респондента)	1
125	B.54	Фамилия, имя, отчество (по желанию респондента)	1

1. Примечание:

2. Формулировки вопросов-индикаторов в данной приводятся в косвенной формулировке

3. Некоторые вопросы-индикаторы применяются для получения значимой информаци и при анализе различных тематических блоков.

4. В анкете предусмотрено сочетание ответов респондентов на прямые и косвенные, а также контрольные вопросы.

5. Последовательность вопросов в анкете не всегда соответствует тематическим блокам. Это сделано специально для анализа наличия логических соответствий/несоответствий и противоречий в ответах респондентов, и в целом – диагностики качества получаемой информации.

1.5. Методы обработки результатов исследования

База данных исследования обработана с помощью профессионального специализированного программного комплекса анализа баз социологических данных SPSS. Статистическая обработка предполагает многокритериальный анализ значимых зависимостей. В процессе обработки базы данных исследования и подготовки материалов информационно-аналитического отчёта было проанализировано более 650 статистически значимых зависимостей. К сожалению, не все они представлены в результатах данного отчёта, иначе его объем увеличился бы до нескольких сотен страниц.

Ответы на открытые вопросы и самостоятельные дополнения, высказанные респондентами при ответах на различные вопросы в ходе заполнения анкеты, были обработаны методом структурно-тематического контент-анализа.

1.6. Обеспечение качества сбора социологической информации

В процессе подготовки инструментария было проведено пилотажное (пробное) исследование с целью уточнения и корректировки содержания и формулировок вопросов анкеты и вариантов ответов. Были проведены глубинные интервью с действующими и бывшими руководителями и сотрудниками учреждений. Обобщён многолетний опыт анализа мнений более 6.000 пожилых людей — получателей социальных услуг в подобных учреждениях.

По большинству изучаемых проблем исследования в инструментарии предусмотрены косвенные и проверочные вопросы, позволяющие проанализировать надёжность полученной базы данных ответов респондентов и соответствующие зависимости. Как показали результаты исследования, именно наличие подобной системы вопросов помогло выявить очень важные проблемы, противоречия и устойчивые тенденции как в общественном мнении руководителей учреждений, так в целом и в деятельности системы социального обеспечения пожилых людей в этих учреждениях.

Программным обеспечением сервиса опроса ServeyMonkey предусмотрен комплекс методических приёмов, повышающих качество социологической информации. В частности, нами была применена функция случайной последовательности вариантов ответов для каждого респондента, что сводит к минимуму психологические предпосылки предпочтения выбора первых и последних вариантов ответов, избежать эффекта взаимовлияния вариантов ответов. Была также введена функция запрета повторного заполнения анкеты с одного и того же IP-адреса.

Всем участникам опроса было заявлено, что по их желанию им будут предоставлены обобщённые результаты исследования. Как показали результаты исследования, это явилось для большинства респондентов значимым стимулом для участия в исследовании и выражения своего личного мнения. Результаты опроса будут обязательно представлены всем участникам исследования.

Опрос проводился с гарантированным обеспечением конфиденциальности участия в опросе респондентов. Имена, контакты, оставленные участниками опроса в анкетах, используются только в целях осуществления адресной помощи учреждениям и персональной рассылки результатов исследования.

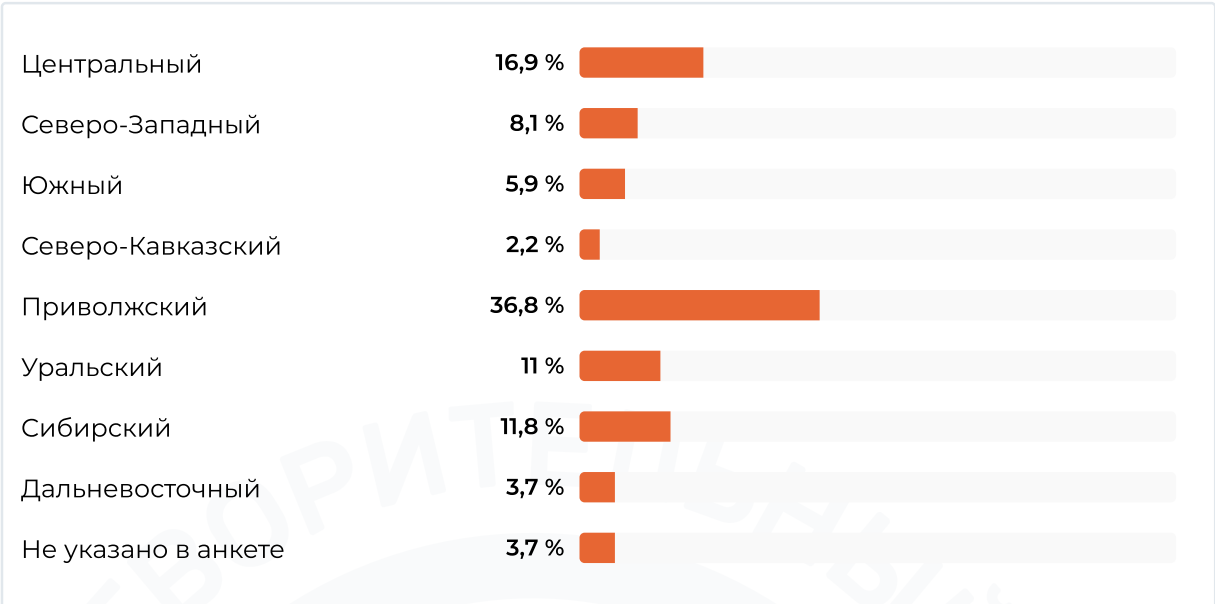
1.7. Характеристика генеральной и выборочной совокупности

Объектом исследования являются учреждения стационарного социального обслуживания граждан пожилого возраста. В основном они соответствуют статусу Домов-интернатов для пожилых, инвалидов и ветеранов. Учреждения со спецификой обслуживания (специальные, психоневрологические), за редким исключением, связанным с недавним изменением статуса учреждения, в выборку включены не были.

Объем генеральной совокупности учреждений был сформирован на основе данных об учреждениях, представленных на официальных сайтах региональных министерств, управлений, департаментов труда и социального развития. Однако, как показала практика, данные об учреждениях зачастую отличались от реальных как по форме, так и по содержанию (статус учреждения, контактные данные, имена руководителей и т. д.). Подробная статистика составления параметров генеральной совокупности в содержание данного отчёта не входит.

В результате в состав генеральной совокупности вошли 420 учреждений. В опросе приняли участие 136 руководителей учреждений. Три анкеты забракованы по причине неадекватного заполнения и были исключены из базы данных исследования. Три анкеты по техническим причинам или изменения респондентами формата заполнения опроса не дошли до нас. В итоге было опрошено 32,38% учреждений из состава генеральной совокупности, т. е. практически третья часть.

Распределение количества участников опроса по федеральным округам: (в процентах от числа ответивших)



1.8. Анализ причин отказов и неучастия в опросе

Данные причины носят объективный и субъективный характер. Последние делятся на те, которые определяются извне, и на те, которые определяются личной позицией респондента. Безусловно, надо учитывать и влияние объективных причин на субъективное восприятие респондентами ситуации опроса и участия в исследовании. Об этом — тезисно, на основании анализа статистики результативности контактов с учреждениями и руководителями в ходе организации исследования:

- чрезвычайная занятость руководителя текущими делами
- не сбывшиеся обещания на словах принять участие в исследовании
- немотивированный (и подчас очень грубый) отказ от участия в опросе
- негативное отношение к деятельности благотворительных фондов, основанное на опыте работы с ними
- отказ, основанный на том, что в анкете есть «компрометирующие» вопросы
- восприятие исследования как скрытой формы контроля и проверки недоверие к социологическим исследованиям как таковым, неверие в то, что они смогут что-то изменить
- ссылка на незнание положения дел по причине недавнего вступления в должность руководителя или исполняющего его обязанности
- реорганизация учреждения (объединение, разделение, закрытие, в т.ч. на капитальный ремонт, переезд, изменение статуса)
- процесс «безвластия» - смены руководителя учреждения
- отсутствие контактных данных по причине смены эл.адресов, телефонов
- отпуск (командировка, стажировка, болезнь, работа вахтовым методом) руководителя учреждения
- попадание приглашения к исследованию в спам
- «потеря» приглашения к исследованию во множестве писем на эл.почту учреждения
- полное отсутствие контакта, обратной связи как таковой.

После окончания периода исследования нами был предпринят ещё один, своего рода, блиц-опрос, который состоял всего из одного вопроса, адресованного руководителям учреждений, которые по тем или иным причинам не приняли участие в опросе. Приведём рейтинг объективных и субъективных причин отказа или неучастия в исследовании, которые указали сами респонденты:

(В процентах от числа ответивших, по мере убывания положительных значений. Формулировки вариантов ответов соответствуют оригинальным формулировкам):

1	Никакой информации о проведения исследования Вы не получали	39,5
2	Были в отпуске (на больничном, в командировке, работали вахтовым методом и т.п.)	18,2
3	Приглашение получили, но работы столько, что не опросов	15,8
4	Без комментариев: это Ваше личное право – участвовать или нет	10,5
5	Проведением социологических исследований должны заниматься профессиональные организации, а не благотворительные фонды	7,9
6	Вы недавно в должности руководителя, поэтому ещё не в курсе всех дел	5,3
7	Вышестоящее руководство «не рекомендовало» Вам участвовать в этом исследовании	5,3
8	Вы ознакомились с содержанием анкеты, но Вас насторожило содержание многих вопросов в анкете	2,6
9	Нам запрещено выражать своё личное мнение без его согласования с руководством	2,6
10	Вы не доверяете этому благотворительному фонду	2,6

Комментарии:

1. 39.5% руководителей - «отказников», согласно их ответам, сообщили, что никакой информации об исследовании не получали. В то же время, они моментально получили сообщение о блиц-опросе и ответили на вопрос анкеты. Комментарии излишни.
2. 18,2% руководителей сослались на то, что «были в отпуске» и пр., и поэтому не приняли участие в опросе. Однако, мы неоднократно, зная время отпуска, присылали повторные приглашения. Безрезультатно.
3. Из 256 писем с блиц-опросом ответили на него всего 43 руководителя. Остальные не удостоили нас своим вниманием. Хотя подтверждение о принятии сообщения получено всеми. Тенденция, однако...
4. Общая картина мнений лишь подтверждает высокую степень напряжённости большинства респондентов в ситуации возможности выразить своё личное мнение, опасавшихся прежде всего за санкции по отношению к себе со стороны вышестоящего начальства. Тут уж не до мнения. «Место определяет сознание». И поведение.

Отдельно следует сказать об ***основной причине отказа от участия в исследовании подавляющего числа руководителей*** «отказников», которая наиболее показательно и откровенно выражена в цитируемой фразе одного из руководителей в ходе телефонного разговора с ним: «Нам запрещено высказывать своё личное мнение без согласования с вышестоящим руководством». Таких мнений, похожих на это по смыслу и содержанию, было десятки. А по косвенным признакам, но с такой же мотивацией – ещё столько же.

Сюда же можно отнести и примеры буквально панических немотивированных отказов, и исповедальные откровения типа: «Мне уже терять нечего, но знайте, что все телефоны прослушиваются», и многие, многие другие примерно такого содержания. Пример более «мягкого» отказа – «Я сначала посмотрю, о чём эта анкета, а потом уже подумаю, отвечать или нет». В результате в большинстве подобных случаев – отказ от участия в опросе. Хотя, были и случаи противоположной реакции: «Ах, нельзя?! А вот получите!»

Подобная ситуация напоминает печально известные времена из истории нашей страны. Подробный анализ реакции руководителей даёт результат, не запланированный нами в целях исследования. А этот результат состоит в том, что ***в практике управления, в абсолютном большинстве регионов страны действует жесточайшая административно-командная система, не предполагающая даже возможности высказывания руководителями учреждений своего личного мнения, основанного на чувствах профессиональной чести и достоинства, на знании реального положения дел, на многолетнем опыте работы.***

Контент-анализ содержания контактов с сотнями руководителей в процессе организации опроса даёт нам возможность вполне обоснованно утверждать, что определяющими мотивами в деятельности региональных министерств и учреждений подобного типа и стиля управления является положительная статистика, «не быть, а казаться», «главное – чтобы костюмчик сидел», «не выносить сор из избы». Чего стоит только ответ Краснодарского зам.министра труда и социального развития, где после полуторастраничного отчёта о том, каких невероятно высоких результатов они достигли в обеспечении жизни стариков, было заявлено, что в этих условиях у них «потребность в проведении социологического исследования отсутствует». По логике вещей, они должны только приветствовать подобные независимые исследования, чтобы они подтвердили это положение дел. Но в результате мнение министерства о том, что у них всё замечательно, остаётся только для этого мнения. И для отчётности.

Чего стоят ответы руководителей учреждений, которые оценивают буквально все параметры деятельности своего учреждения только на отлично, включая степень удовлетворённости пожилыми людьми абсолютно всеми условиями их жизни в учреждении? Это показатель всё тех же, приведённых выше мотивов.

Мы гипотетически, на основании своего опыта работы, предполагали это. Но чтобы в такой степени – нет. Посудите сами:

- Грубый, агрессивный отказ даже в обсуждении возможности выразить своё личное мнение о путях решения существующих проблем в обеспечении и улучшении жизни пожилых людей – это профессионально?
- Активно скрывать эти проблемы – это морально?
- Бояться выразить своё мнение – это достойно?

И все эти низкие по всем основаниям профессионально-личностные качества подчинённых руководителей на всех уровнях власти и управления социальной сферой активно культивируются в системе должностных обязанностей с упорством, достойным гораздо лучшего применения. Это называется «должностное рабство». Это — не голословные обвинения. Это — объективный результат исследования.

Результаты исследования объективно показывают нам состояние реального и потенциального «поля взаимодействия» с государственными учреждениями, их руководителями, системой обеспечения помощи пожилым людям, степень готовности системы управления и учреждений к искренним (и, кстати, весьма обеспеченным материально) инициативам по улучшению качества жизни наших стариков, которые находятся сейчас в группе риска как по критерию крайне низкого государственного обеспечения, так и недостойного внимания со стороны общества.

Безусловно, такое положение дел не в лучшую сторону сказывается на улучшении качества жизни получателей социальных услуг — наших стариков, находящихся на обеспечении в учреждениях подобного типа. Об этих явлениях и последствиях, в частности, пойдёт речь в настоящем отчёте более подробно и аргументированно в соответствующих разделах.

В то же время, мы хотим выразить искреннюю благодарность Министерству труда и социальной защиты Саратовской области, Министерству социальной политики Свердловской области, которые оперативно помогли организовать исследование в своих регионах, отнеслись к нему заинтересованно и компетентно.

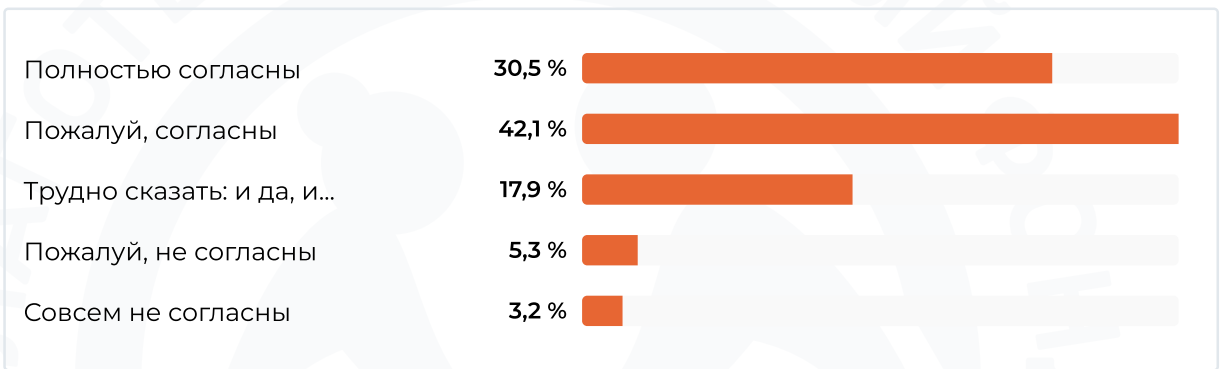
Результаты исследования будут обязательно представлены вам. Мы надеемся на дальнейшее плодотворное взаимное сотрудничество.

2. ОТНОШЕНИЕ РЕСПОНДЕНТОВ К УЧАСТИЮ В ИССЛЕДОВАНИИ

Содержание информации, представленной в данном разделе, на наш взгляд, имеет принципиально важное значение для оценки состояния механизмов коммуникации с руководителями учреждений посредством социологических опросов, уровня их доверия к подобным методам, к тому, что они помогут изменить ситуацию к лучшему.

Палитра мнений весьма разнообразна, но основные тенденции очевидны:

1. ***Абсолютное большинство руководителей — 88,4%*** (здесь и далее в тексте раздела — по сумме ответов «полностью согласны» и «пожалуй, согласны». Подробнее см. распределение мнений в приведённых ниже графиках- таблицах) ***«хотели бы ознакомиться с результатами опроса, сравнить своё мнение с мнением других».***

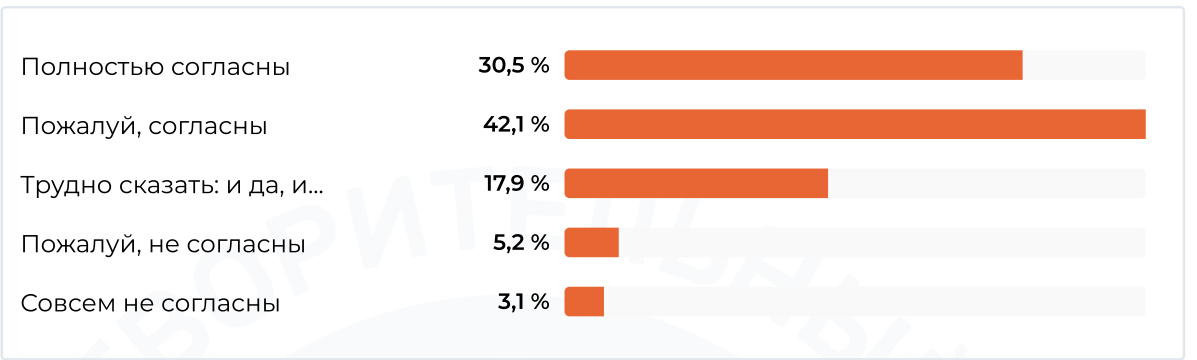


Этот факт говорит о том, что проблемы, затронутые в анкете, отражают значимую для их работы информацию, вызывают интерес и потребность в определении своей личной и корпоративной профессиональной позиции.

Мы сдерживаем свои обещания: все участники исследования, оставившие свои контакты, в самое ближайшее время, после обработки базы данных опроса, обязательно будут ознакомлены с обобщёнными результатами исследования. Мы также готовы принять самое активное участие в обсуждении, а главное — в решении текущих проблем, направленных на улучшение качества жизни пожилых людей в их учреждениях.

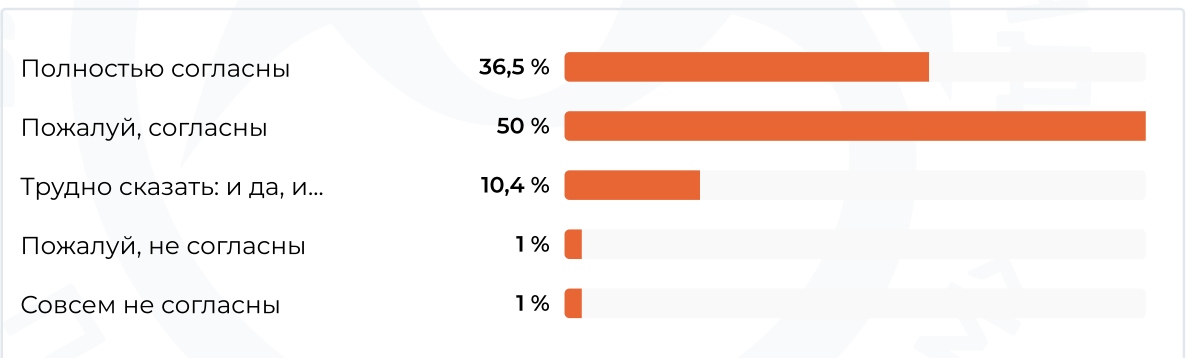
2. Подтверждением этого вывода служит и тот факт, что ***72.6% респондентов «Хотели бы обсудить с друзьями и/или коллегами проблемы, затронутые в анкете».***

Для сравнения: лишь 8.3% участников опроса выразили своё нежелание как-то и с кем-то обсуждать проблемы, затронутые в исследовании. По законам психологии, этот факт говорит как раз о наличии в жизни и работе подобных руководителей очень серьёзных проблем, вызывающих «эффект страуса», а в данном случае - об осознании чувства профессионального одиночества.

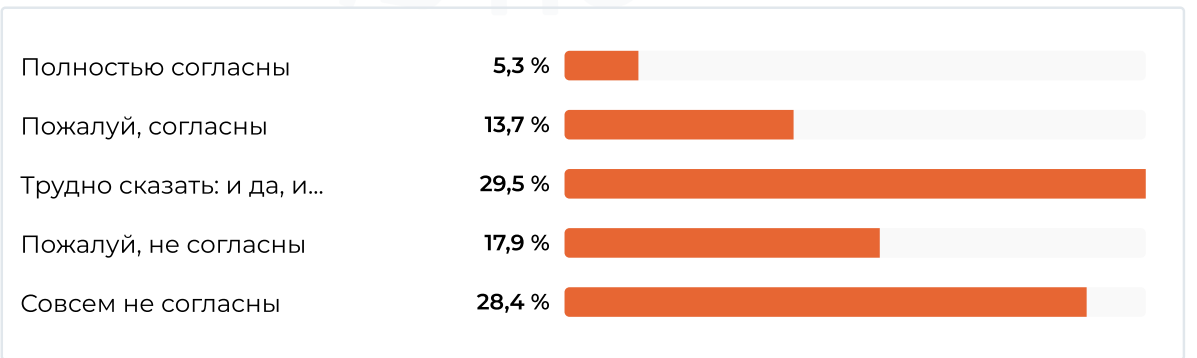


Значит, эти проблемы есть, и их решение для большинства руководителей представляется на сегодняшний день неоднозначным, спорным, требующим обсуждения. Об этих проблемах и пойдёт речь в настоящем отчёте.

3. Вызывает наш здоровый оптимизм в отношении последующих этапов социологических исследований мнение ***86,5%*** участников опроса, которые ***«Не против поучаствовать в подобных опросах ещё раз: к нашему мнению надо прислушиваться».***

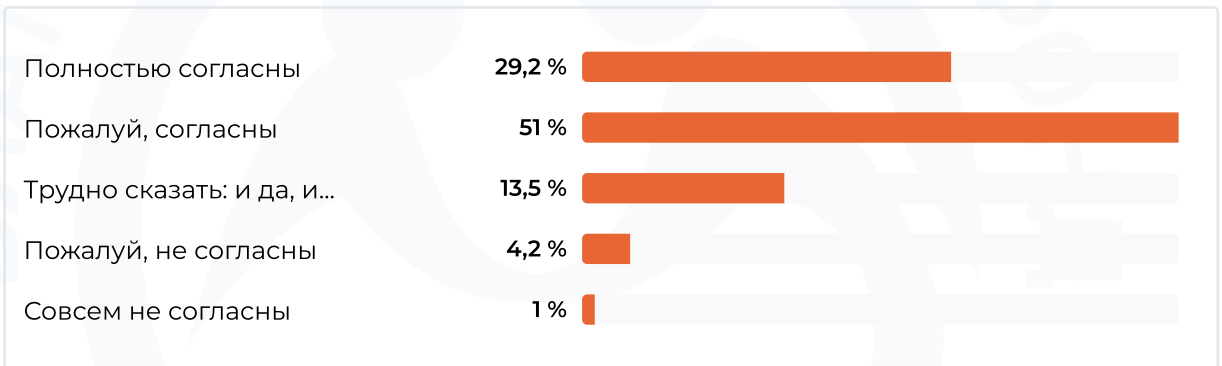


4. В качестве, своего рода, контрольного варианта ответа в анкете респондентам было предложено выразить степень своего согласия со следующим мнением: ***«Подобные опросы бесполезны: всё равно ничего не изменится». 46.3% в той или иной степени не согласились с подобным утверждением,*** что подтверждает надёжность данных предыдущих индикаторов.

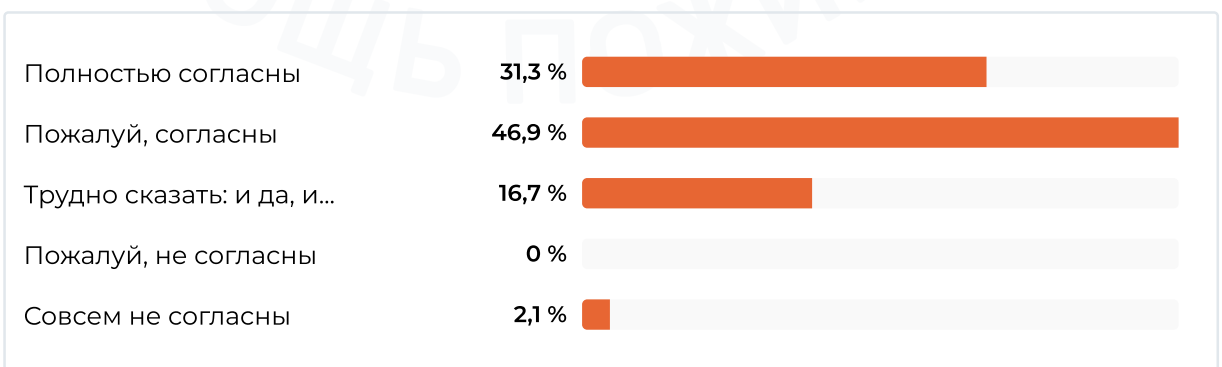


Респонденты поделились с нами мнениями о том, что, к сожалению, у них был опыт «добровольно-принудительного» участия в социологических опросах некоторых российских фондов. Результаты этого участия так и «растворились в небытии». К сожалению, общепринятая практика проведения социологических опросов в абсолютном большинстве случаев даже не предполагает ознакомление участников опросов с результатами проводимых исследований. Мы считаем это недопустимым, особенно в исследованиях данного типа, где руководители учреждений выступают не просто как обезличенные «субъекты информации», а как эксперты, имеющие опыт работы и огромную ответственность, знающие о существующих проблемах реально и не понаслышке.

5. Нам очень хотелось, чтобы процесс заполнения анкеты и участия в исследовании носил не только и не столько сугубо «информационно- функциональный» характер, но и предоставил возможность руководителям в суете мирских профессиональных забот задуматься о смысле, сути происходящего, о своём месте и роли в обсуждаемых процессах и ситуациях, систематизировать свой опыт. Во многом нам это удалось: ***80.2% согласились с тем, что «Анкета позволила задуматься о многих важных для работы вещах»:***



6. Нельзя забывать и о «терапевтическом» эффекте участия в опросе. Он связан с той или иной степенью исповедальности, присутствующей в любой ситуации ответов на различные, порой весьма откровенные вопросы социологической анкеты, причём на условиях гарантированной анонимности. В результате ***78,1% дали своё согласие с тем, что «Во время заполнения анкеты им было приятно остаться наедине со своими мыслями».*** И лишь несколько участников опроса из 136 совершенно не испытали подобных чувств. Извините, если что не так.



Конечно, данные результаты исследования оставляют «в тени» мнения многих руководителей учреждений, по тем или иным, в том числе и указанным выше причинам, не принявшим участие в опросе. В результате следует признать, что мнения относительного большинства руководителей российских учреждений либо субъективно, либо по другим, «внешним» причинам остаётся недоступным для анализа и понимания. Надеемся, что распространение информации о результатах исследования и конкретные действия, предпринятые на его основе, позволят приоткрыть эту «завесу молчания». Ведь как гласит известный закон Мерфи: «События, предоставленные сами себе, имеют тенденцию развиваться от плохого к худшему».

19 участников опроса в открытой форме выразили своё отношение к участию в опросе. Приведём их все и дословно:

- Спасибо! (3 записи)
- Спасибо за предложение (возможность) принять участие в опросе. (2)
- Благодарю за сотрудничество.
- Всем добра (здоровья, удачи, исполнения желаний, здоровья, мира). (4)
- Спасибо большое за интересные вопросы.
- Удивлена содержанием анкеты (вопросам). Присутствует прямолинейность, точность заданных вопросов и другое. Даю положительную оценку. К сожалению, не смогла открыться полностью в некоторых вопросах.
- Заполняя анкету, задумалась над многими вопросами в отношении сотрудников и проживающих. Спасибо большое.
- Всё отлично!
- Я в восторге от этого исследования, надеюсь, будет огромная польза.
- На некоторые вопросы нельзя дать точного ответа. Необходимо пояснение.
- Мы были бы рады дополнительной помощи со стороны вашего фонда.
- Пусть ваш фонд поработает и посотрудничает с нашим учреждением.
- Хотелось бы выразить благодарность БФ «Помощь пожилым» за то, что вы не остаётесь в стороне от проблем пожилых граждан. Спасибо!
- Желательно, чтобы в ближайшее время все проблемы, которые были отражены в анкете, осуществились.

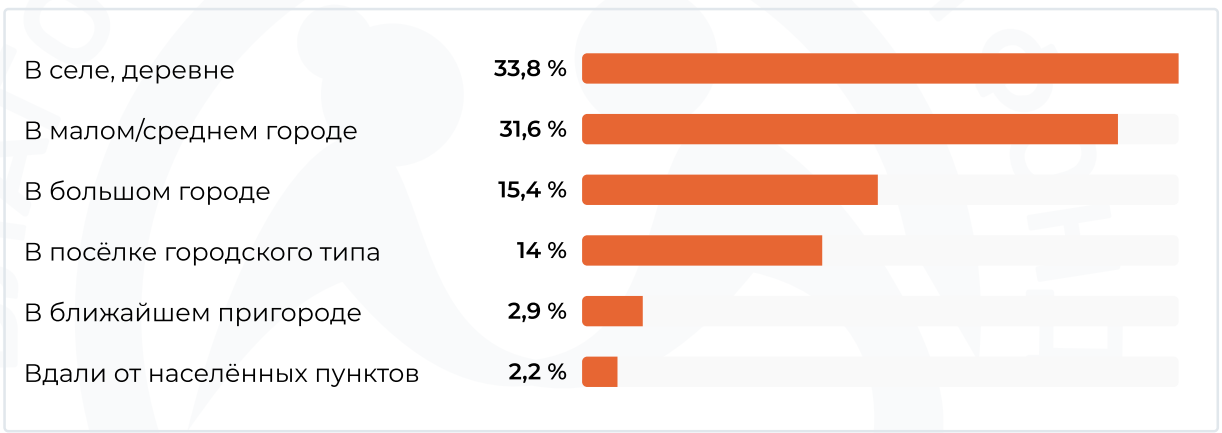
Мы, в свою очередь, выражаем искреннюю благодарность участникам исследования за эти отзывы, замечания и пожелания.

3. ОБЪЕКТИВНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ УЧРЕЖДЕНИЙ

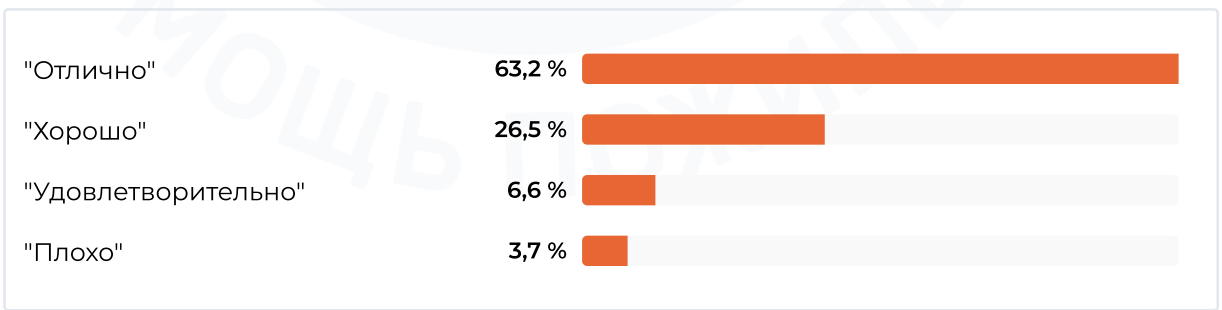
3.1. Месторасположение учреждений

Учреждения, руководители которых приняли участие в исследовании, расположены во всех типах поселений. Большинство учреждений находятся в деревнях и сёлах, а также в пределах средних или малых городов. Официальная информация о распределении учреждений по их месторасположению нам недоступна, но уровень репрезентативности исследования позволяет говорить о том, что приведённая ниже статистика опроса отражает общую картину распределения российских учреждений по критерию типа поселения.

Месторасположение учреждений является важной объективной характеристикой наличия, качества и доступности транспортной, медицинской, культурно-досуговой, других видов социальной инфраструктуры для обеспечения доступности всех видов услуг, предоставляемых пожилым людям в учреждениях. Как видно, большинство учреждений находятся в российской провинции, или даже «глубинке»:

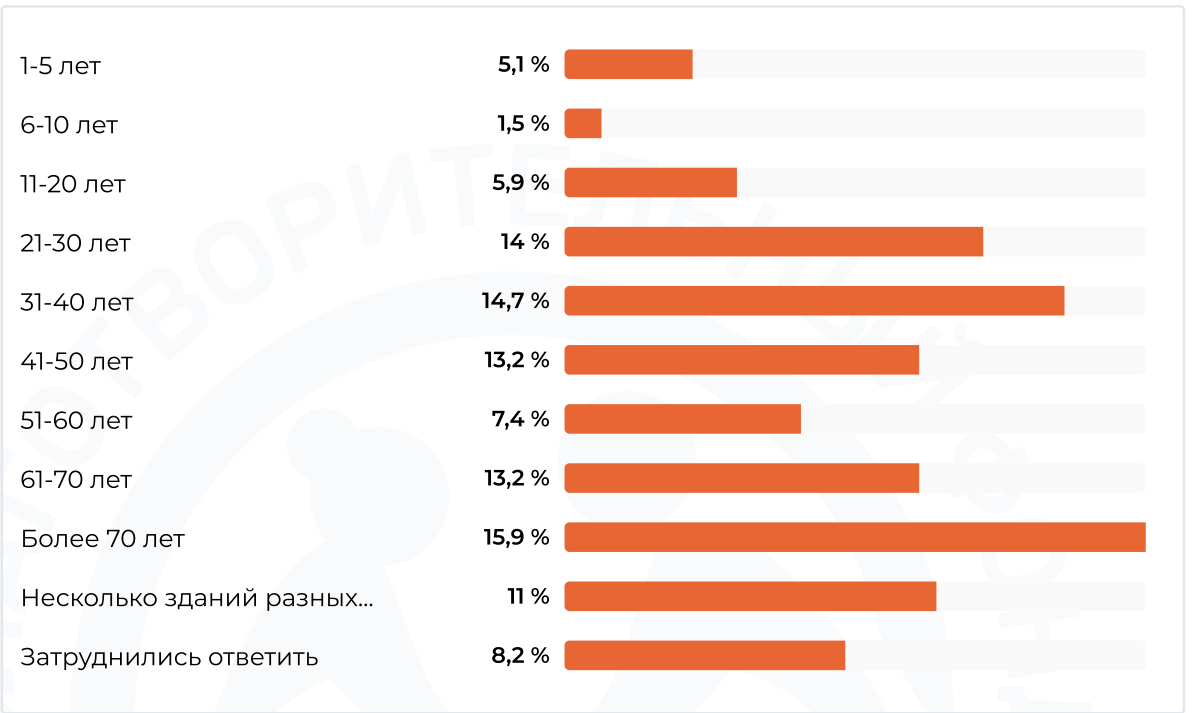


Локальное месторасположение учреждения оценивается большинством руководителей достаточно высоко. Однако, этот фактор территориального размещения необходимо учитывать при строительстве новых учреждений. Прислушаемся к мнению участников опроса, которые по привычной школьной 5-балльной системе выставили свои ***оценки месторасположения своего учреждения:***

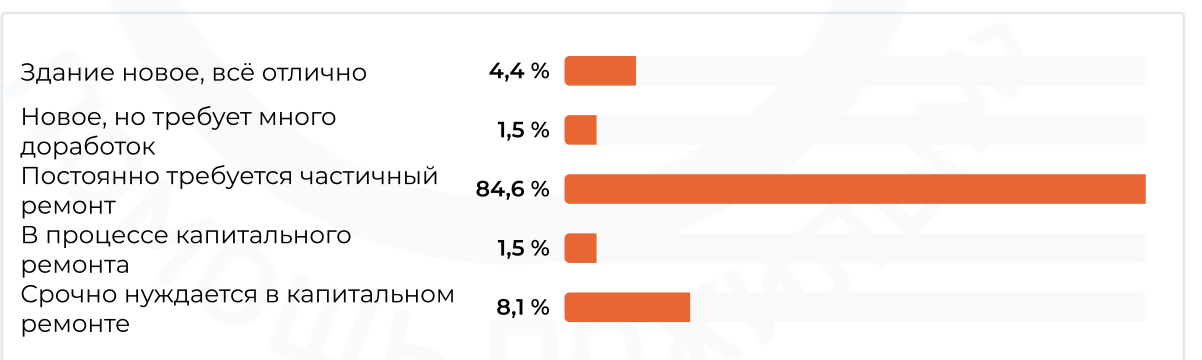


3.2. Возраст и техническое состояние зданий учреждений

Возраст зданий является объективной характеристикой, прямо и/или косвенно характеризующей условия проживания пожилых людей, степень соответствия технического состояния зданий учреждений, их архитектуры, безопасности и других показателей современным условиям и нормативам проживания.

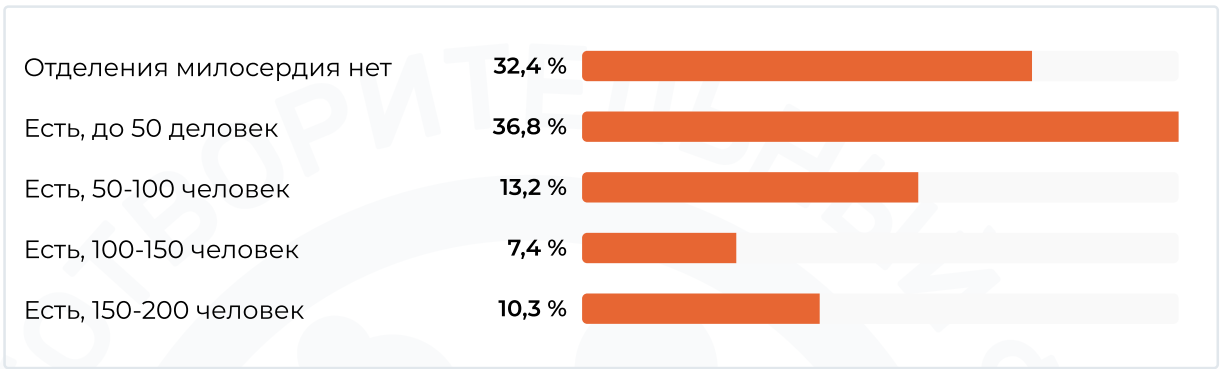


Каково же ***техническое состояние зданий учреждений***? Ответ на этот вопрос даёт следующее распределение мнений руководителей учреждений, принявших участие в опросе:



3.3. Наличие в структуре учреждений отделений милосердия

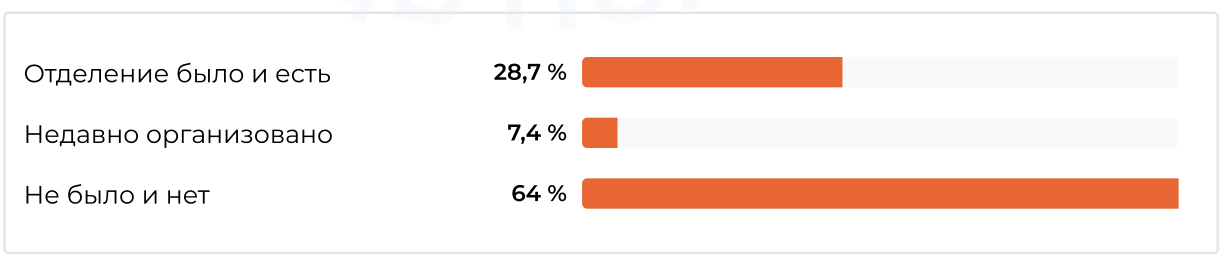
Наличие в структуре учреждений отделений милосердия, т. е. отделения с лежачими, недееспособными пожилыми людьми, во многом определяет параметры деятельности учреждений. Это касается количественного и качественного штатного обеспечения, особенно медицинского персонала; потребностей в лекарствах, медицинском оборудовании, средствах реабилитации, финансирования, да и в целом организации и обеспечения деятельности всего учреждения.



3.4. Наличие в структуре учреждения психоневрологического отделения

В связи с последними решениями Министерства труда и социального развития происходит процесс реорганизации структур Домов-интернатов для пожилых, инвалидов и ветеранов в плане введения в их структуры психоневрологических отделений. Трудно представить, что послужило предпосылкой такого объединения, на чём основано это решение. Нам представляется, что данный процесс требует именно независимой социологической диагностики, в том числе и прежде всего — учёта мнений руководителей учреждений. Традиционно для государственной системы управления для отчёта о проделанной и проводимой работе будет использоваться преимущественно статистическая информация о проценте выполнения плана, соответствующей динамики, финансировании и пр. В то же время, в результате бесед с руководителями — участниками опроса мы уже получили с их стороны весьма тревожные оценки происходящих перемен. Но это уже «совсем другая история», которая не входила в цели данного исследования.

Наверняка, официальная государственная статистика обладает подробными данными об указанных процессах объединения. По данным нашего исследования, ситуация на сегодняшний день выглядит следующим образом:



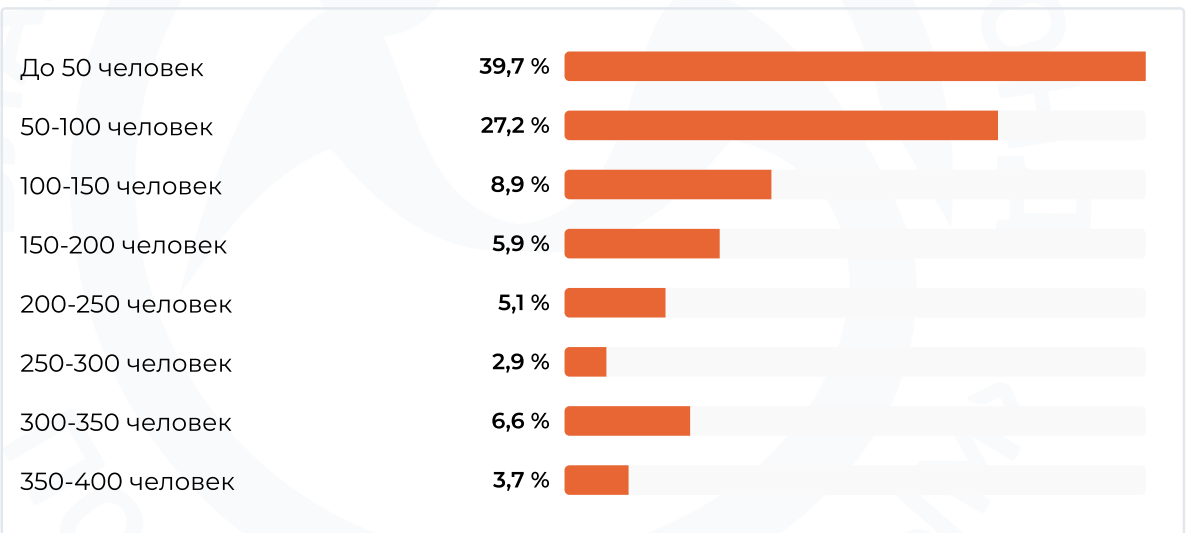
3.5. Количество дееспособных людей пожилого возраста в учреждениях

По нашим подсчётам, количество дееспособных людей пожилого возраста, находящихся на обеспечении учреждений, руководители которых приняли участие в опросе, составляет более 16.000 человек. Это накладывает на нас особую ответственность, т.к. по результатам исследования и в соответствии с его целями мы берём на себя обязательства по возможному улучшению качества жизни этих людей.

Направления нашей деятельности во многом определяют именно ответы на вопросы анкеты руководителей этих учреждений, их мнения как заинтересованных в улучшении положения пожилых людей, их подопечных.

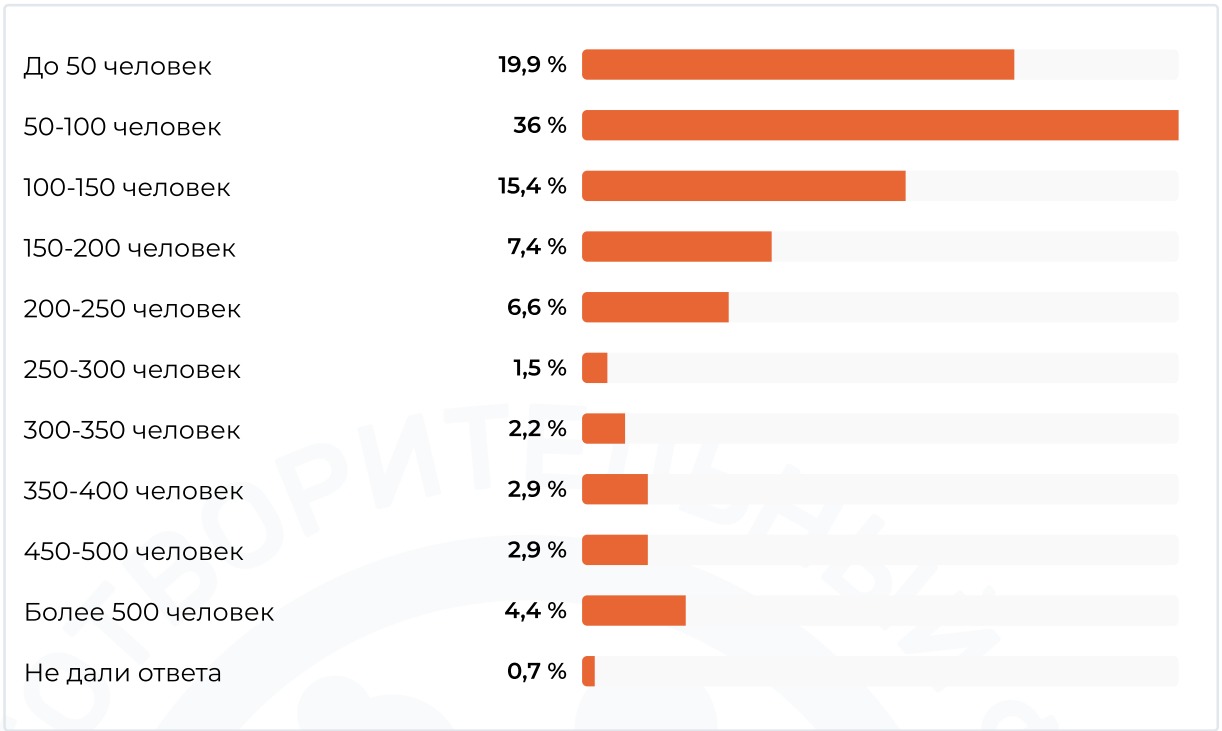
Мы не ограничиваемся стремлением помочь пожилым людям именно в этих учреждениях, а разработать надёжную и эффективную систему помощи всем нуждающимся людям, оказавшимся в аналогичной жизненной ситуации. Как бы хотелось сказать эти слова тем, кто был запуган административно или не счёл нужным ответить на вопросы анкеты по другим причинам.

Результаты исследования позволяют взглянуть на ***количественный состав пожилых дееспособных людей, находящихся на стационарном обслуживании в учреждениях.***



Рассматривая перспективу обоснования параметров современного учреждения, максимально отвечающего потребностям пожилых людей, мы не могли не обратиться к руководителям учреждений с вопросом:

«Как Вы считаете, какое количество пожилых людей оптимально для наилучшей организации и обеспечения их жизни в Домах-интернатах?»



Как мы и предполагали, «идеальное» количество клиентов во многом соответствовало их количеству в учреждениях, возглавляемых руководителями на сегодняшний день. Тем не менее, если сопоставить два предыдущих графика, мы видим значительные различия в том, «что есть, и то, что надо». Конечно, это отдельная тема, требующая учёта и региональной специфики, и экспертных мнений специалистов. И, конечно, учёта мнений руководителей учреждений, которые имеют свои основания и аргументы для выражения именно такого мнения.

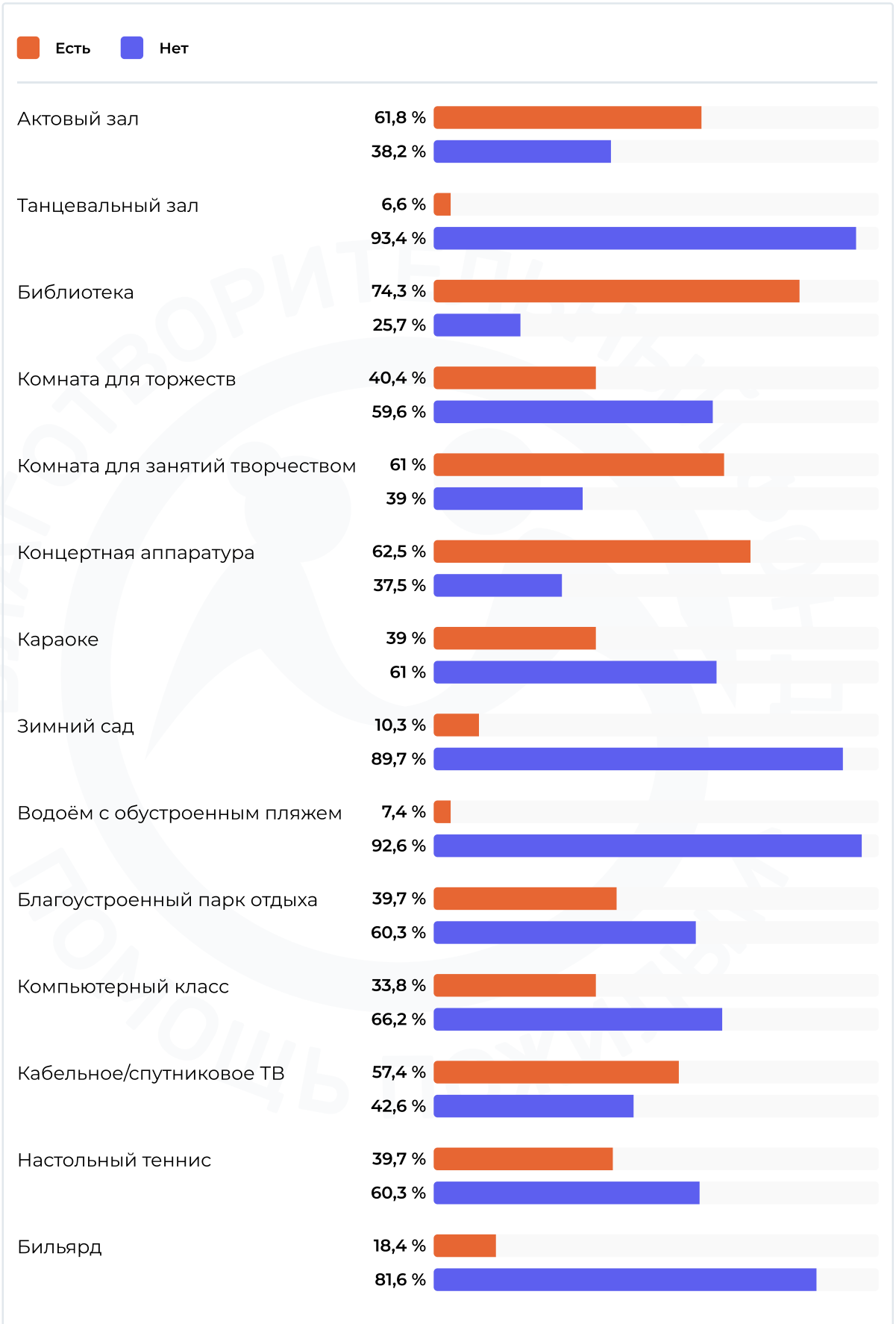
4. ХАРАКТЕРИСТИКА МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, ПОМЕЩЕНИЙ, ОБОРУДОВАНИЯ И ТЕРРИТОРИИ УЧРЕЖДЕНИЙ

Информация данного раздела служит сразу трём целям.

1. Объективно посмотреть на материально-технические и прочие условия, которыми сегодня располагают учреждения для обеспечения различных жизненных условий своих подопечных.
2. Ответить на вопрос: насколько эти условия соответствуют обеспечению нормальных, цивилизованных параметров жизни пожилых людей, находящихся в учреждениях.
3. Определить необходимые параметры материально-технического и прочего обеспечения учреждений, которые должны быть в наличии в обязательном порядке, независимо от территориального расположения и количества проживающих в них пожилых людей.

По большому счёту, приведённые ниже данные в комментариях не нуждаются. Для этого посмотрите этот график, одновременно представив себя на месте клиентов тех учреждений, в которых нет перечисленных условий.

Что ЕСТЬ и чего НЕТ в учреждениях России 21 века



Что ЕСТЬ и чего НЕТ в учреждениях России 21 века

Что ЕСТЬ и чего НЕТ в учреждениях России 21 века

И всё же – комментарии:

Смотря на результаты приведённой выше таблицы, сами собой напрашиваются следующие вопросы:

- В каком веке мы живём?
- Как система государственного социального обеспечения позволяет содержать в своих учреждениях пожилых людей, не обеспеченных зачастую самыми элементарными условиями проживания, не говоря уже о понятиях достойного, комфортного проживания и цивилизованности?
- Как соотнести официально звучащие с разного уровня трибун слова о постоянной и всё возрастающей заботе государства о пожилых людях и эти факты?

Вот теперь становится предельно ясно, почему большинство руководителей соответствующих региональных министерств и ведомств, а также около двух третей руководителей российских учреждений с упорством, достойным лучшего применения, не допускают в свои «епархии» любого, кто прямо или косвенно может нарушить их статистическое «благополучие», хранимое за семью замками. Вспоминается мудрая фраза М.Твена: «Есть ложь, есть гнусная ложь, а есть государственная статистика.»

Безусловно, речь не идёт об обязательном обеспечении всех учреждений, особенно малокомплектных, автобусами большой вместимости и рентгенкабинетами, почтовыми отделениями, коммерческими аптеками, продуктовыми магазинами и бильярдом, а там, где нет водоёма с благоустроенным пляжем, срочно вырыть специальный водоканал до учреждения или выкопать искусственное озеро и т. д.

Проводя неформальные беседы с людьми, имеющими прямое отношение к обеспечению условий жизни пожилых людей в учреждениях, и имеющих немалый опыт работы, была отмечена одна устойчивая тенденция: знакомясь с представленными выше результатами исследования, абсолютное большинство из них сразу же говорили и активно убеждали в том, почему нельзя изменить существующее положение дел. Сразу же вспоминается мудрая пословица: «Кто не хочет — ищет причины, кто хочет — ищет возможности».

Чаще всего приводятся примеры из нормативных актов, положений, приказов и пр., ... при этом признаваясь в том, что реальное положение дел прискорбно. Значит, надо менять эти акты, приказы, положения и законы. Значит, надо доводить до ума и чувств людей всеми доступными и законными средствами эту информацию о реальности положения наших стариков, находящихся под опекой государства. Значит, надо придать должный статус независимым социологическим исследованиям.

Какие нормативы, законы нужны, чтобы буквально в течение недели не создать многосотенный книжный фонд библиотеки учреждения, которой нет и не было в нём на протяжении всей истории его существования? Причём не затрачивая ни копейки ни бюджетных, ни личных средств. Если у кого-то из читателей настоящего отчёта — руководителей учреждений действительно возникает вопрос, как это сделать, то это является чётким индикатором профессионального несоответствия.

Мелочи жизни. Из них состоит наша жизнь, и они всё ценнее по мере старения. Нет караоке в учреждении? В любом, пусть и малокомплектном? Даже и этот «мелочной» факт тоже является признаком профессиональной, и даже морально-нравственной несостоятельности руководителя. Какие нужны нормативы, лицензии, справки о соответствии, чтобы, обратившись к любому благотворительному фонду, или предпринимателю приобрести эту радость для многих стариков, живущих в учреждении? В конце концов, обратиться на сайты типа «Отдам даром», «Авито» и сотни других подобных? Сколько для этого понадобится времени, чтобы караоке вам кто-то даже сам привёз к подъезду учреждения? День? Два? Три — это уже слишком много.

Результаты исследования дают печальную и весьма показательную статистику: ***43,4% руководителей и/или сотрудников учреждений никогда сами не обращались за помощью в благотворительные фонды.*** (Но об этом подробно — чуть позже.)

Сейчас же хочется предложить всем, кто читает настоящий отчёт, напомнить уже упомянутую выше фразу: «Поступай с другими так же, как хотел бы, чтобы поступили с тобой», представить себя в положении пожилых людей, живущих в учреждениях, и откровенно ответить хотя бы только на следующие вопросы:

— Какой можно представить культурно-досуговую составляющую жизни стариков в 38,2% учреждениях, где нет актового зала? В 93,4% — отсутствия нормального места (а не коридора или т. п.), где можно было бы потанцевать? В 25,7% учреждений нет библиотеки. в 37,5% — концертной аппаратуры, в 61% — караоке?

Для сравнения: 80,2% руководителей оценивают на «хорошо» и «отлично» возможности, которые предоставляются пожилым людям для организации их досуга в их учреждении. По мнению 92,6% руководителей, сами пожилые люди оценивают степень удовлетворённости культурно- массовыми мероприятиями столь же высоко. Проведите несложные математические действия, чтобы прийти к очевидному выводу.

- Как можно отметить день рождения, юбилей, другое важное жизненное событие, а то и помянуть близкого человека в узком кругу близких друзей и соседей, если в 59,6% учреждений для этого просто нет места?

- Одиночество – это беда. Связь с близкими, родными в ситуации проживания в учреждении является буквально спасительной. Но как услышать близкий, родной голос, если ***в 19,1% учреждений нет мобильной связи? В 18,4% учреждений – Интернета?***

Недавно все СМИ России сделали репортажи об обращении одного студента из дальнего села, где он не мог воспользоваться смартфоном для дистанционного обучения из-за отсутствия доступа к Интернету. Только влезая на берёзу рядом на пригорке рядом с селом. Через неделю те же СМИ отчитались о том, что проблема решена. Что надо сделать, чтобы решить проблемы сотен и тысяч пожилых людей?

- Где заняться любым видом индивидуального или группового творчества, кроме собственной комнаты, если такого помещения в 39% учреждений нет?

- Где, в конце концов, можно просто погулять на свежем воздухе в 60,3% учреждений, где нет благоустроенного для этого парка отдыха?

- Известно отношение большинства пожилых людей к Богу, религии. Особенно тех, кто сейчас находится в состоянии одиночества, потери близких, психологического и физического недомогания. В то же время в 48,5% учреждений нет даже домашней церкви или молельной комнаты. По нормативу не положено??? Выделите 15 кв.м. площади, и люди сами всё сделают. Снова "не положено"? Но ведь в 51,5% учреждений домашние церкви и молельные комнаты есть!

Да, вопросов пока больше, чем ответов. И они имеют в большинстве случаев не материальное, а моральное решение. Данное исследование направлено на то, чтобы информировать всех об этих обстоятельствах, чтобы предпринять реальные меры для того, чтобы «сдвинуть камень с мёртвой точки».

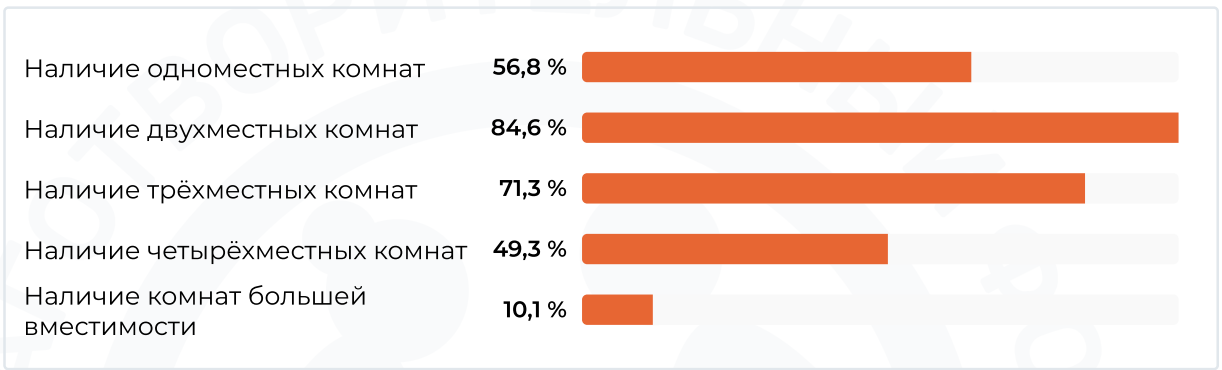
БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД ПОМОЩЬ ПОЖИЛЫМ

5. СУБЪЕКТИВНЫЕ ОЦЕНКИ РУКОВОДИТЕЛЯМИ РАЗЛИЧНЫХ ПАРАМЕТРОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ОБЕСПЕЧЕНИЯ УЧРЕЖДЕНИЙ

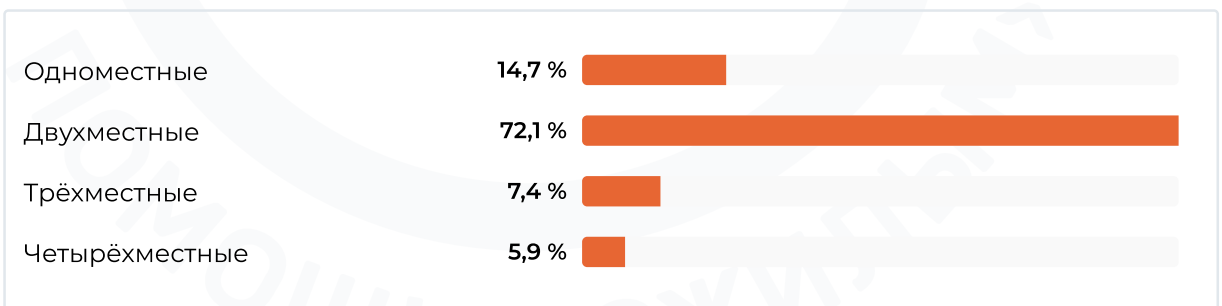
5.1. Оценка жилищных условий для проживающих в учреждении

Жилищные условия для проживающих пожилых людей в различных учреждениях весьма дифференцированы. В частности, речь идёт о количестве проживающих в комнатах.

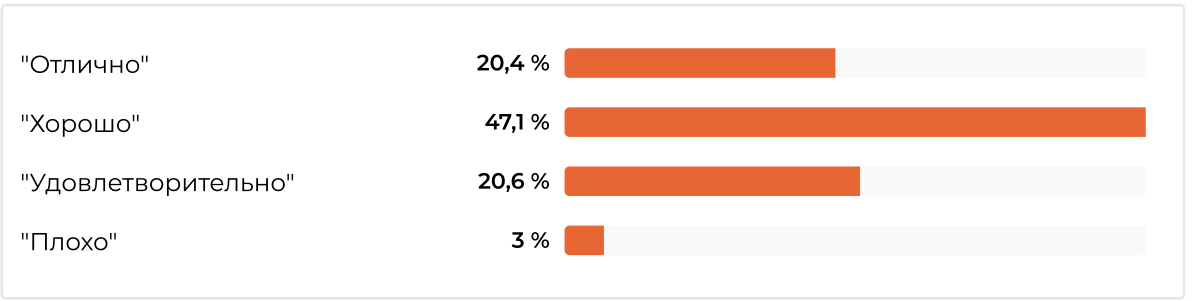
Это связано как с объективными характеристиками зданий учреждений, и с их наполняемостью, и организационными решениями руководителей, другими постоянными и/или временными факторами. На сегодняшний день, как позволяют судить результаты исследования, ситуация складывается следующим образом:



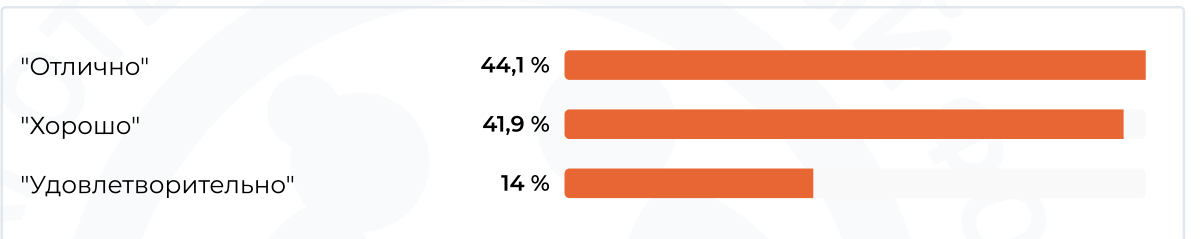
Результаты социально-психологических, психологических, медико- психологических и других исследований свидетельствуют о том, что оптимальные жилищные условия для проживающих в учреждениях подобного типа – это двухместные комнаты. Это мнение поддерживают большинство участников опроса. Однако, мнения руководителей по этому поводу разделились. На вопрос: ***«Комнаты с каким количеством проживающих наиболее комфортны и безопасны для пожилых людей в учреждениях вашего типа?»*** были получены следующие ответы:



Благоустройство комнат для проживания – не менее важный составляющий фактор обеспечения качества жизни пожилых людей, который требует и финансового, и технологического решения. Не случайно руководители учреждений в целом не так оптимистично оценивают ***уровень благоустроенности помещений для проживания*** в своих учреждениях на сегодняшний день:



Руководители учреждений выразили даже более критическое мнение в оценке условий проживания своих подопечных, чем, как им представляется, оценивают эти условия большинство пожилых людей, живущих в их учреждениях. (Вопрос о том, на основе чего складываются оценки руководителями мнений своих подопечных, мы рассмотрим подробно ниже, в отдельном разделе настоящего отчёта). По их мнению, ***оценки условий проживания в комнатах*** самих получателей социальных услуг следующие:



Конечно, этот вопрос требует комплексного изучения, но результаты исследования дают значимую информацию для размышления о текущей необходимости поиска путей, средств и возможностей улучшения качества проживания пожилых людей в учреждениях.

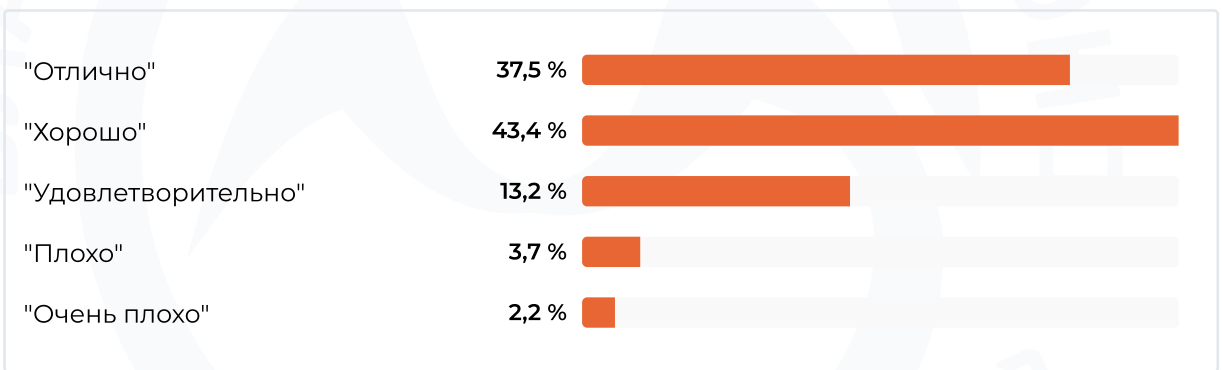
5.2. Оценка медицинского обеспечения

Медицинское обеспечение жизни пожилых людей в учреждениях — безусловно, главнейшая составляющая, определяющая качество их жизни. Результаты социологического исследования позволяют выявить те проблемы, которые необходимо немедленно решать. Наши старики — не вечны.

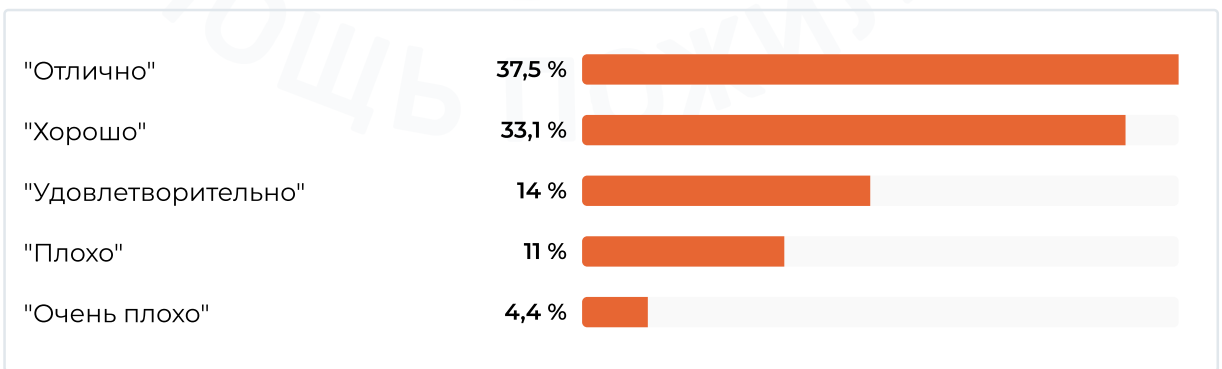
Содержание инструментария исследования предполагает анализ соотношения общих и частных, прямых и косвенных вопросов с целью определения наиболее надёжных причинно-следственных связей и существующих объективных и субъективных показателей и связанных с ними противоречий. Что касается медицинской тематики, то эта методика в анкете была предпринята наиболее полно. Как и что она даёт — смотрите в настоящем разделе.

Оценивая в целом качество медицинских услуг, осуществляемых учреждением, руководители дают им весьма скромную оценку. Учитывая, что сознательно, подсознательно или неосознанно любому руководителю хочется представить деятельного вверенного им учреждения всё же немного лучше, чем это есть на самом деле, этим данным стоить доверять лишь относительно.

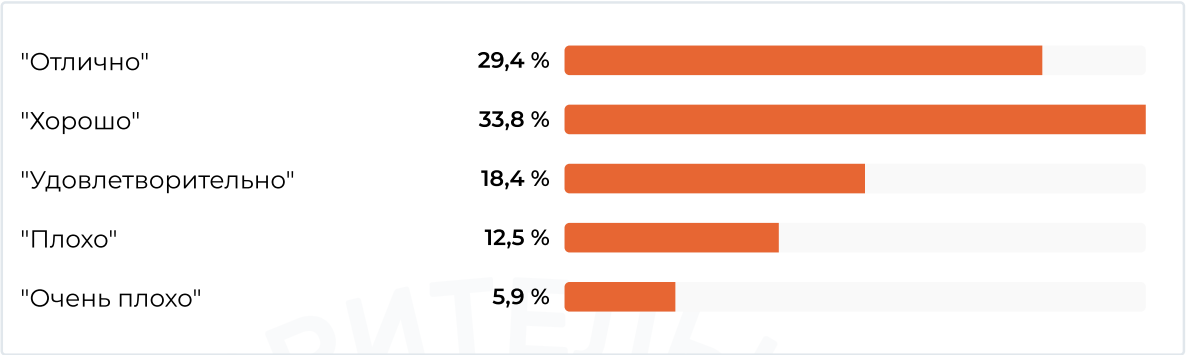
Оценка качества медицинских услуг, предоставляемых учреждением:



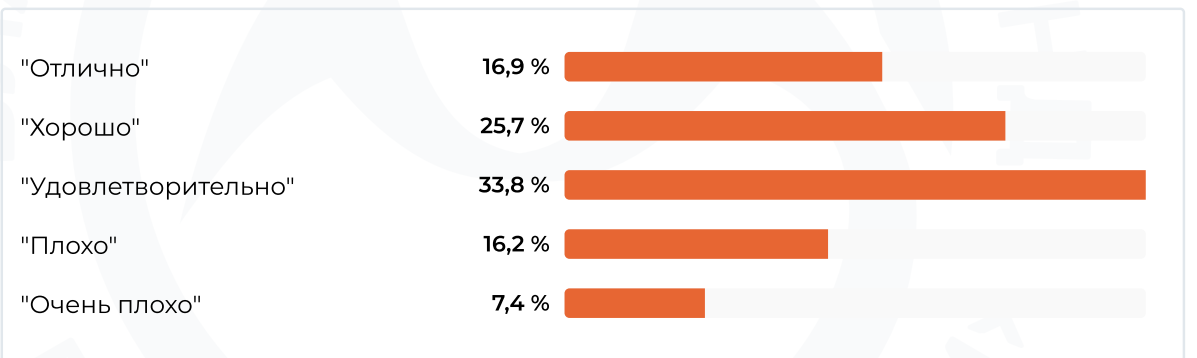
По сумме оценок «отлично» и «хорошо» — 80,9%. Далее. Вопрос об ***обеспечении пожилых людей лекарственными средствами*** немного снижает этот положительный настрой в пользу более сдержанных и негативных оценок: сумма отличных и хороших оценок составляет 70,6%.



Ещё более низкие оценки руководители дали ситуации с ***обеспечением необходимым медицинским оборудованием:*** положительные оценки составили уже 63,2%.



Возможно, в обеспечении качества медицинского обслуживания главным фактором является просто достаточное количество врачей- специалистов, которые даже без необходимого оборудования и лекарств смогут вылечить любого? Не тут-то было: с ***обеспечением врачами- специалистами*** дело обстоит совсем плохо. Положительные оценки уровня этой обеспеченности дали менее половины — 42,6% руководителей учреждений, причём отличную оценку выставили из них всего 16,9% — наименьший положительный показатель в оценке медицинского обеспечения, и 23,6% — наибольший отрицательный показатель:



Впрочем, вектор направления интерпретации приведённых выше результатов можно изменить: от наименее положительных к более положительным показателям. Но и это дела не меняет. Опять обоснование оценки руководителями качества предоставляемых медицинских услуг в учреждении не поддаётся логике: более низкие оцениваемые составляющие в комплексе дают в результате более высокий результат...

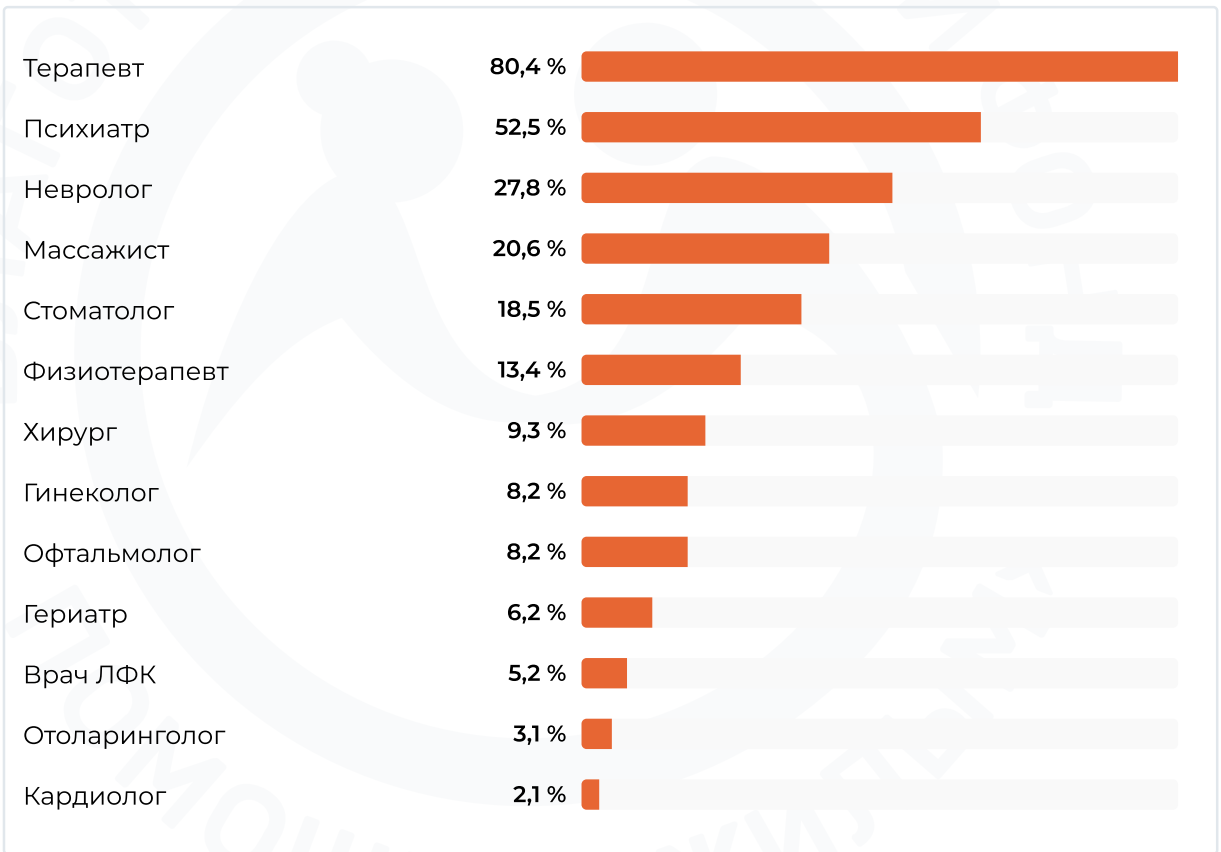
И вот она, «причина» этого результата: оказывается, что за скромными оценками руководителями качества медицинского обеспечения по всем основным его показателям скрывается значительно более высокая оценка медицинских составляющих, по мнению руководителей, самими постояльцами-пациентами. К примеру, 37,5% руководителей оценивают на «отлично» обеспеченность учреждения лекарственными средствами. В то же время, по их же мнению, столь же высоко оценивают этот показатель уже 44,9% пожилых людей. А работу медицинского персонала, по мнению руководителей, высоко оценили целых 89% их подопечных! (58,1% — «на отлично» и 30,9% — на «хорошо»). Как понять эти очевидные несоответствия? Не спешите с выводами. А пока — без комментариев.

5.2.1. Наличие врачей-специалистов в штате учреждений

Количество и специализация врачей в настоящее время определяется установленными нормативами в зависимости от количества получателей социальных услуг в учреждении. Тем не менее, представленная ниже информация даёт представление о количестве врачей-специалистов, работающих в штате учреждений в настоящее время, «с высоты птичьего полёта».

Недостаточное для уверенного статистического анализа количество респондентов не позволяет определить чёткую зависимость количества врачей-специалистов от масштаба учреждения, а точнее — от количества находящихся в учреждении получателей социальных услуг, а также степень нормативного соответствия количества врачей-специалистов масштабам учреждений.

Данные в приведённом ниже графике приводятся по мере убывания значений ***наличия в штате учреждения врача-специалиста.***



По одному случаю на учреждение пришлось наличие врача – реабилитолога, онколога, эндокринолога, дерматолога и врача УЗИ.

В 9,3% учреждений, как указали их руководители, врачей в штате учреждения вообще нет.

Возможности благотворительных фондов в исправлении ситуации, а точнее — в обеспечении достойной медицинской помощи и диагностике пожилых людей представляется нам весьма разнообразными. В частности, это организация и оплата поездок врачей-специалистов или групп врачей в учреждения, испытывающие в этом наиболее острую потребность. Фонд формирует базу данных таких учреждений и уже начинает вести переговоры с руководителями учреждений, уточняя параметры и формы подобной помощи. Во многом получению такой информации способствовало именно участие руководителей в настоящем исследовании. Мы также рассматриваем возможность снабжения постояльцев учреждений высокотехнологичными современными индивидуальными средствами круглосуточной диагностики состояния здоровья.

5.2.2. Оценка потребностей учреждений в медицинском персонале и качества их работы

Как известно, в штатном расписании учреждений предусматривается наличие трёх уровней медицинского персонала: врачей-специалистов, среднего медицинского персонала и младшего медицинского персонала. Одна из задач исследования — проанализировать обеспеченность учреждений этим персоналом и получить оценку руководителями учреждений качества их работы с целью разработки мер по улучшению ситуации. В Таблице, приведённой ниже, даются сравнительные данные об оценке руководителями степени обеспеченности медицинским персоналом (по 5-балльной системе оценок, в процентах от количества опрошенных).

Оценка обеспеченности	«5»	«4»	«3»	«2»	«1»
врачами-специалистами	**16,9**	25,7	33,8	16,2	7,4
средним медицинским персоналом	**41,9**	37,5	13,2	5,9	1,5
младшим медицинским персоналом	**50,7**	24,3	13,2	7,4	4,4

Как видно, тенденция повышения дефицита медицинских кадров прямо пропорциональна повышению уровня их квалификации. Особенно это заметно по динамике изменения оценки «отлично».

При существующем крайнем дефиците врачей-специалистов в учреждениях основную нагрузку по ежедневному медицинскому обслуживанию пациентов несут работники среднего и младшего медицинского персонала. Мы предусмотрели два индикатора, которые замеряют оценку руководителями качества их работы. (Просить оценить руководителей качество работы врачей-специалистов мы не стали по, надеемся, вполне понятным причинам.) Результаты весьма позитивны и говорят сами за себя:

Оценка качества работы	«5»	«4»	«3»	«2»	«1»
средним медицинским персоналом	**51,5**	37,5	5,9	4,4	0,7
младшим медицинским персоналом	**52,9**	33,1	9,8	2,2	2,2

5.2.3. Оценка потребности в медицинском и специальном оборудовании для маломобильных групп инвалидов

Подобное оборудование печально традиционно является дефицитом для маломобильных групп инвалидов пожилого возраста, да и не только, поэтому закономерно было наше желание узнать соответствующие потребности учреждений для поиска возможностей минимизировать этот дефицит.

К сожалению, не все руководители учреждений по неизвестным нам причинам ответили на эти, казалось бы, очевидные и насущные вопросы. Результаты в приведённой ниже таблице приводятся в процентах от числа ответивших на данную серию вопросов, что нисколько не снижает информационную ценность распределения мнений:

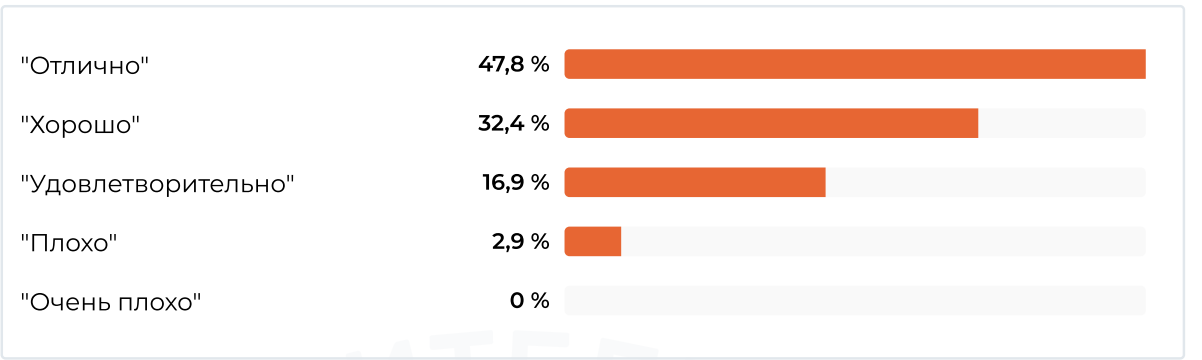
Виды медицинского и специального оборудования	Острая потребность	Частичная потребность	Потребности нет
инвалидные коляски	**68,8**	29,4	1,8
кресла-каталки	**64,5**	33,7	1,0
ходунки	**67,8**	22,9	0,8
пандусы	**63,4**	29,7	6,9
поручни, перила	**60,6**	29,8	9,6
тактильная плитка, напольные метки	**34,2**	51,8	14,0

5.3. Оценка руководителями степени удовлетворённости пожилыми людьми условиями своего пребывания в учреждении

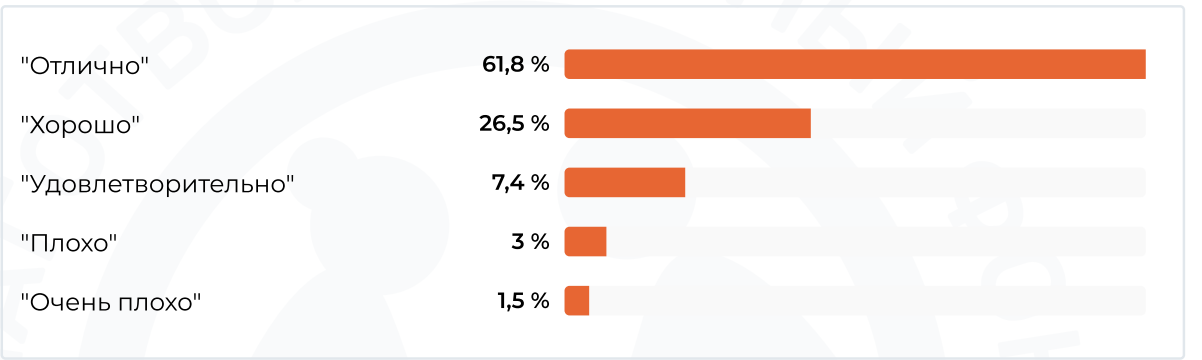
На наш взгляд, основным критерием оценки деятельности учреждения является мнение самих потребителей социальных услуг — пожилых людей. В то же время, все мы понимаем, насколько много зависит в жизни учреждения от того, какое мнение о сути происходящего в учреждении и в определении направлений его внутренней деятельности, организации работы коллектива, а в итоге — качества жизни пожилых зависит от мнения самого руководителя. Именно поэтому мы считаем, что подобная серия вопросов в анкете является необходимой для исследования и анализа соотношения субъективных оценок руководителей и текущего положения дел, для определения и прогнозирования перспектив и направлений деятельности учреждений, для системного анализа существующих противоречий и поиска наиболее адекватных вариантов разрешения этих противоречий.

Итак, обратимся к мнению руководителей, оценивших различные условия жизни пожилых людей в их учреждениях. В результате мы увидим обобщённую картину состояния и качества жизни клиентов российских учреждений глазами руководителей.

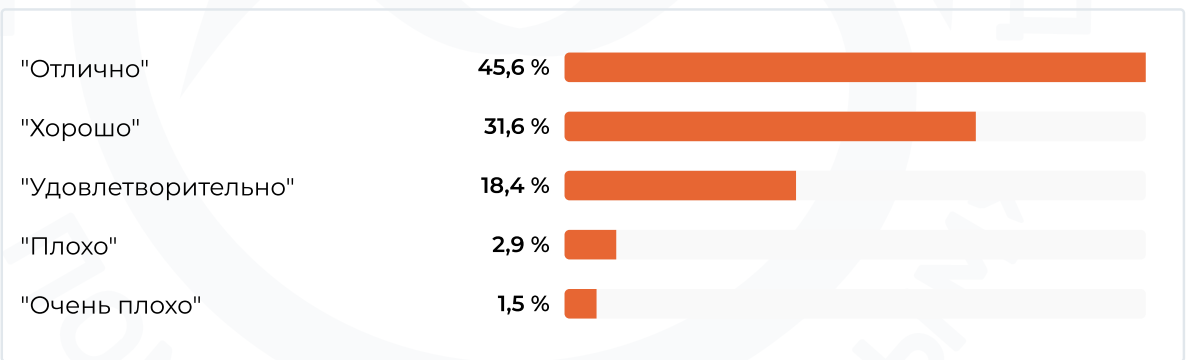
Оценка организации досуга в учреждении



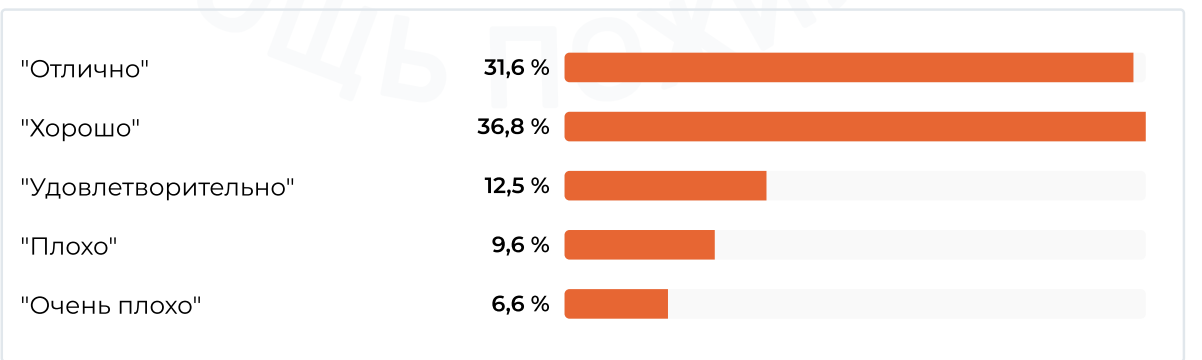
Оценка количества культурно-массовых мероприятий в учреждении



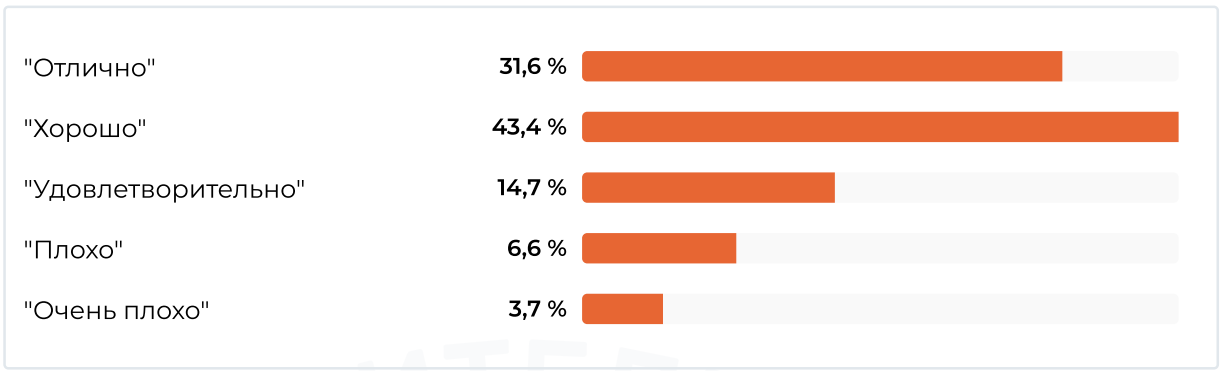
Оценка реализации творческих способностей пожилых людей



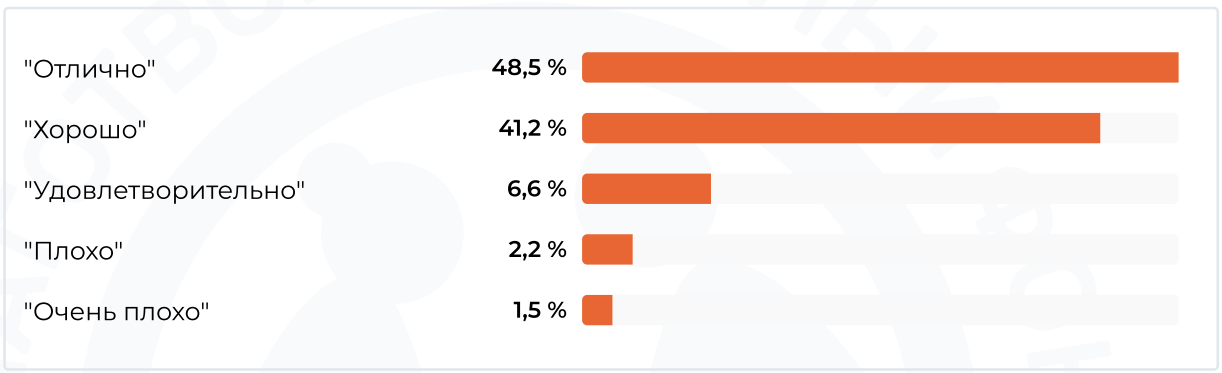
Оценка вовлечения пожилых людей в трудовую деятельность



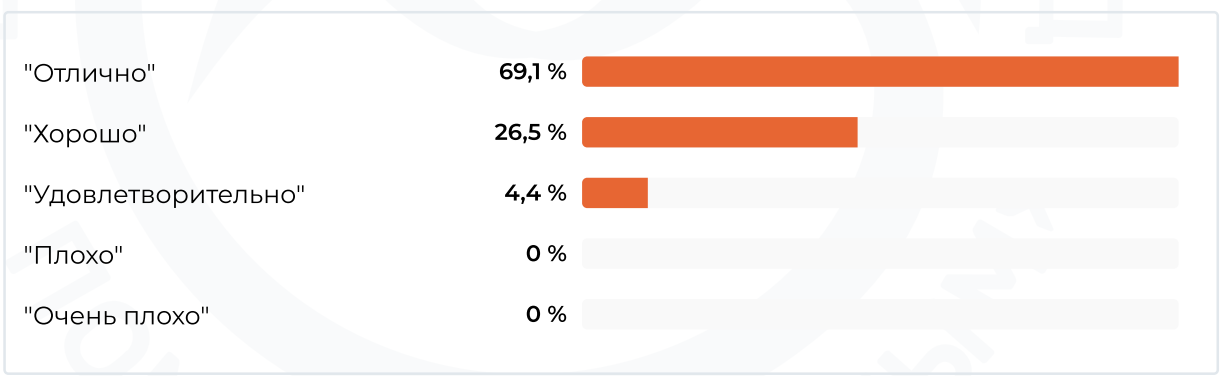
Оценка эффективности психологической помощи пожилым людям



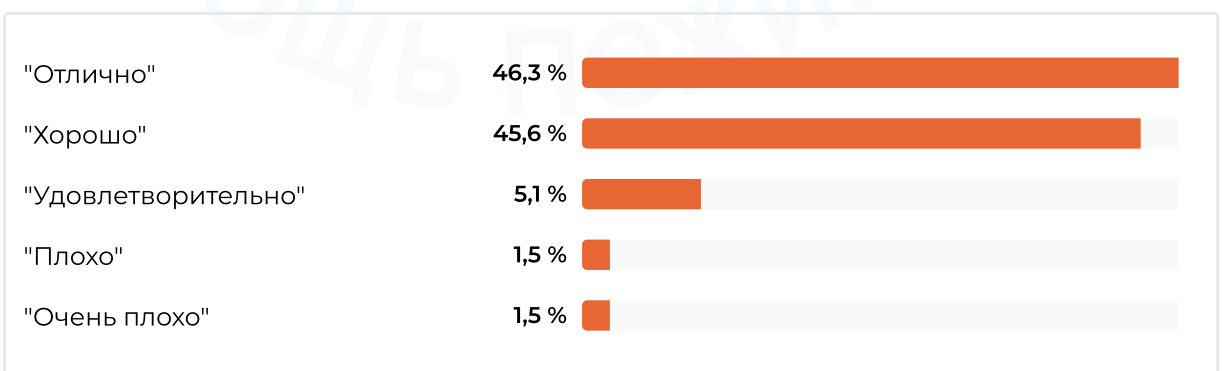
Оценка обеспечения правовой защиты пожилых людей



Оценка качества приготовления пищи в учреждении



Оценка качества продуктов питания



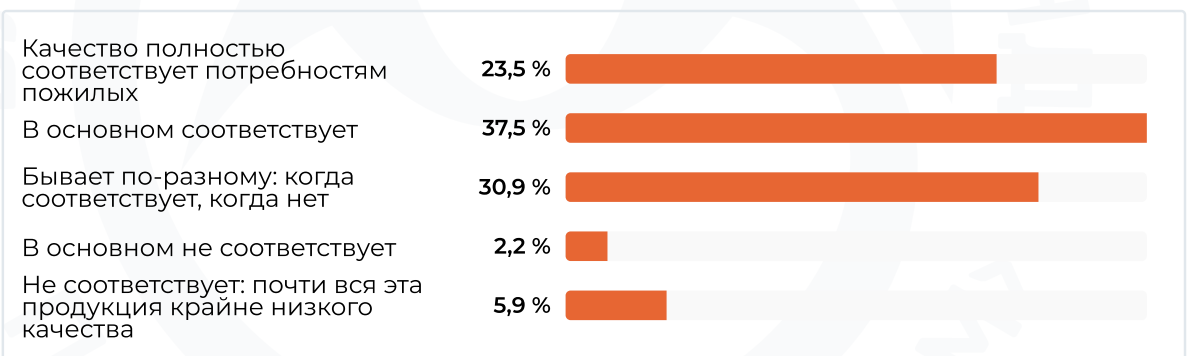
«Нет пределов для совершенствования». Эта фраза может стать эпиграфом к приведённым выше данным. И информацией к размышлению для совершенствования работы как в самих учреждениях, обмена опытом, так и для безграничного поля деятельности благотворительных, волонтёрских организаций, спонсоров. И, конечно, социологов. Ведь каждый из упомянутых параметров может и должен стать предметом отдельного социологического исследования.

В одном из последующих разделов отчёта будет представлена сравнительная информация личных мнений руководителей учреждений о качестве предоставляемых услуг своим клиентам и мнение руководителей о том, как они представляют степень удовлетворённости клиентов этими услугами. Будет интересно.

5.4. Оценка руководителями системы государственных закупок продукции для нужд пожилых людей

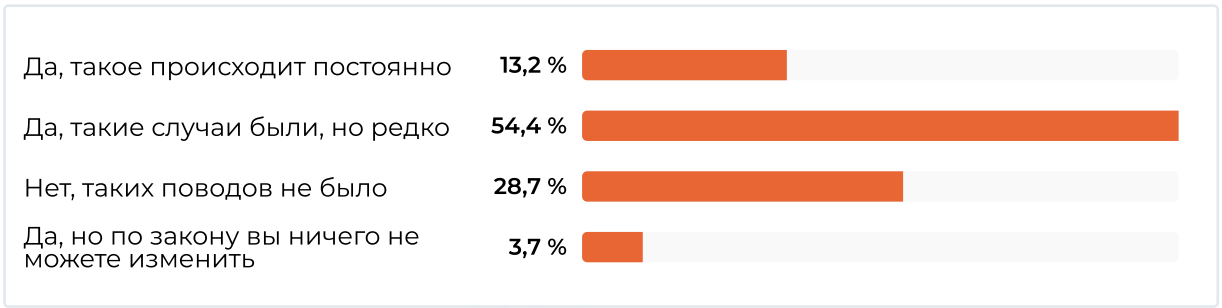
Остановимся чуть подробнее на системе обеспечения учреждений продукцией, закупаемой по системе госзакупок. Только ленивый не бросал «камни в огород» в адрес существующей практики, её несовершенства, врождённой коррупционности и прочих «грехов». Наша цель — зафиксировать факт оценки руководителями этой системы. И вот что мы получили в результате:

Оценка руководителями качества продукции, закупаемой по системе госзакупок для нужд пожилых людей



Результат: менее четверти руководителей считают, что качество закупаемой продукции полностью соответствует потребностям пожилых людей. А оно должно быть именно таким! И никак иначе. Тем не менее, практика снабжения «позволяет» в 30,9% случаев делать так или иначе. А в 8,1% случаев она не соответствует этим потребностям. А ведь речь идёт о ежедневном жизнеобеспечении тысяч пожилых людей. И это уже вопрос к правоохранительным органам. Каким же образом и как часто руководители выходят из положения, когда качество продукции явно не соответствует потребностям пожилых людей?

Наличие случаев замены и/или отказа от продукции низкого качества, закупаемой по системе госзакупок для нужд пожилых людей



Итог неутешителен:

В абсолютном большинстве случаев закупок продукции по указанной системе качество этой продукции явно не соответствует потребностям пожилых людей. ВНИМАНИЕ! Это говорят 71,3% руководителей российских учреждений! И в данном случае речь идёт не о каких-то «отдельных случаях», а о системном несовершенстве практики госзакупок, требующей немедленного изменения.

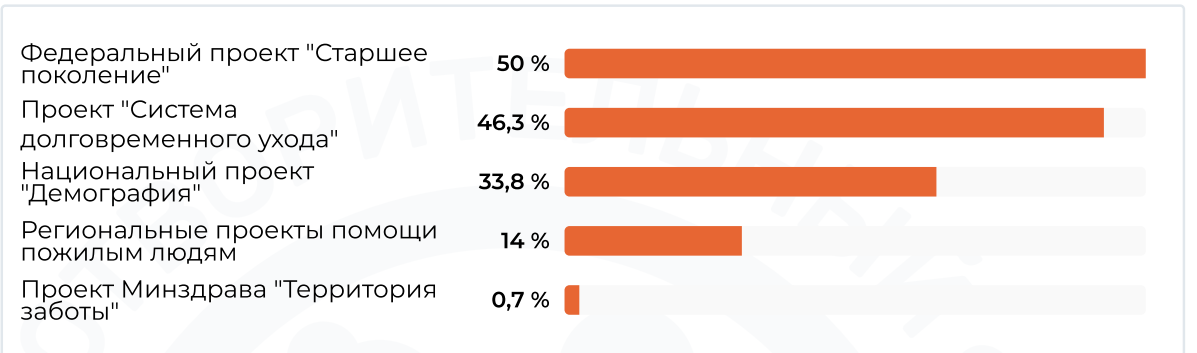
6. ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ УЧАСТИЯ УЧРЕЖДЕНИЙ В ФЕДЕРАЛЬНЫХ И РЕГИОНАЛЬНЫХ ПРОЕКТАХ

Официальные СМИ, Интернет, представляют нам огромное количество информации о ходе реализации проектов различного масштаба — национальных, федеральных, министерских, региональных, направленных на улучшение качества жизни пожилых людей. В любом случае, любые попытки изменить положение дел к лучшему — это замечательно. Наш фонд тоже солидарен с такими целями, и мы готовы объединить наши усилия.

Вводя данный раздел в содержание нашего исследования, мы не предполагаем «наводить критику», а просто зафиксировать факт оценки эффективности данных проектов руководителями учреждений, которые являются их непосредственными участниками. И, основываясь на полученной информации, разработать свои предложения и предпринять конкретные меры по реальному изменению ситуации в лучшую сторону, минуя всем печально известные «хождения по кабинетам» и многомесячные бюрократические согласования. Разрешено всё, что не запрещено законом. Мы — законопослушные.

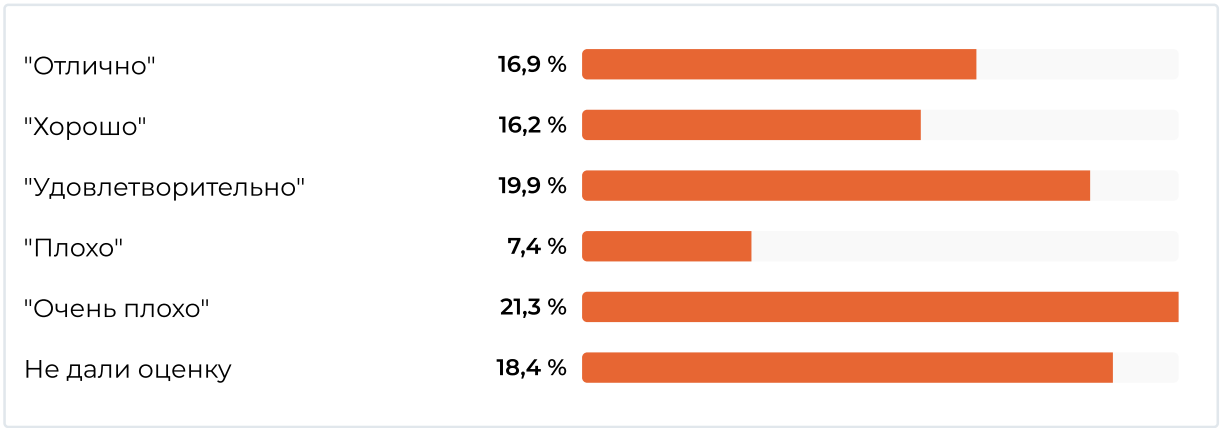
Итак, учитывая то, что различные проекты охватывают не все регионы, многие из них являются пилотными, да и прочие обстоятельства различного характера, включая тот, что, по словам одного из руководителей, «один проект входит в другой, а какой куда входит — мне без разницы», результаты исследования говорят о следующем:

Учреждения участвуют в следующих проектах:



А теперь, без эмоций и комментариев, приведём распределение мнений руководителей учреждений о степени эффективности участия в этих проектах. Понятно, что «курочка по зёрнышку клюёт». Но главное, чтобы миллиарды бюджетных денег не превратились в то, что остаётся после поедания злаковых.

Оценка руководителями эффективности сотрудничества от участия в проектах



Делайте выводы. Мы тоже делаем.

7. ХАРАКТЕРИСТИКА ШТАТНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ УЧРЕЖДЕНИЙ

«Кадры решают всё!». Вряд ли кто с этим может поспорить. И мы тоже. Поэтому характеристике кадрового состава учреждений в исследовании было уделено особое внимание. Дело в том, что у нас есть идеи, которые при их реализации, как нам представляется, могут изменить в лучшую сторону кадровую составляющую деятельности учреждений. А для этого нам необходимо проанализировать ситуацию реальную, чтобы понять, в каком направлении и какими средствам осуществить наши самые благие намерения.

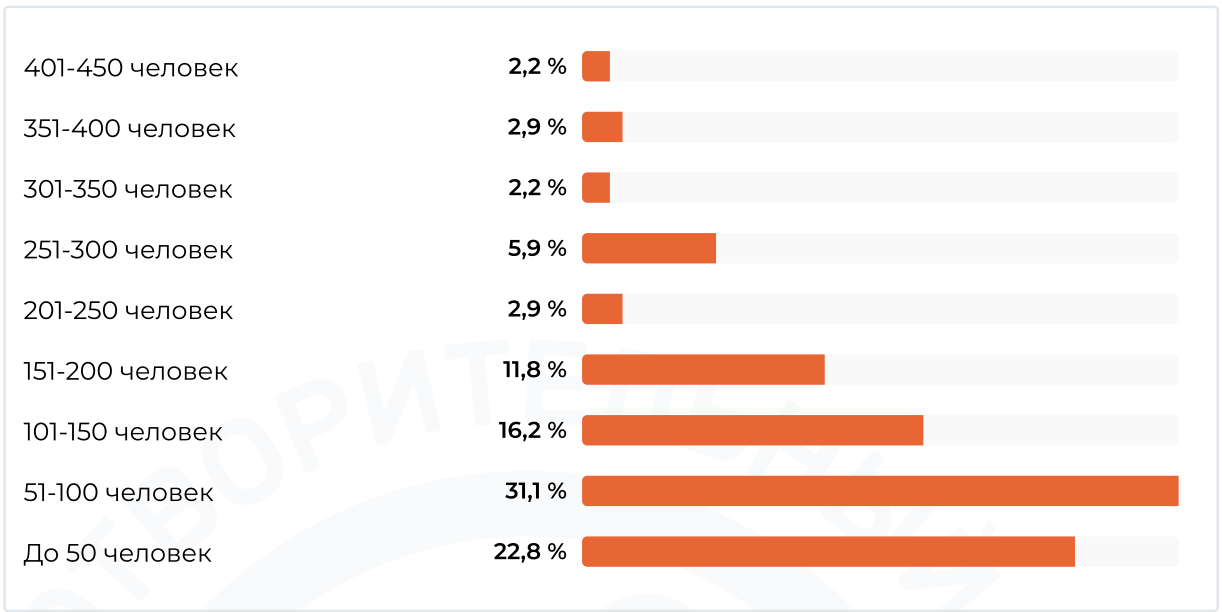
Мы полностью осознаём масштабы проблемы, трудности — организационные, материальные, психологические, демографические, жилищно-коммунальные и прочие. И, тем не менее, «под лежащий камень вода не течёт». Мы хотим не допустить «загнивания водоёма» и пробить канал для «освежения» воды. Но нам, как и прежде, и в дальнейшем, нужны объективные показатели. Особую ответственность мы осознаём в связи с тем, что речь идёт о сотнях тысяч человек:

- уже работающих по велению души и сердца
- работающих, так как «так получилось»
- работающих, так как «надо где-то работать»
- работающих, так как «надо зарабатывать деньги на еду» -
  работающих, так как «стерпится – слюбится»
- ещё не работающих
- уже не работающих
- желающих работать
- (ещё сотни мотивов)
- и даже о тех, кто вообще об этом не задумывался.

(Безусловно, ответы на эти вопросы - одна из актуальнейших тем отдельного социологического исследования.)

Мы отдаём себе отчёт в том, что кадровую проблему не решить результатами одного исследования. Все наши планы-секреты мы раскрывать не будем, они есть у каждого, но «информацию к размышлению» мы старались получить. И получили. Начнём с объективной статистики.

Количество постоянных сотрудников в штате учреждения

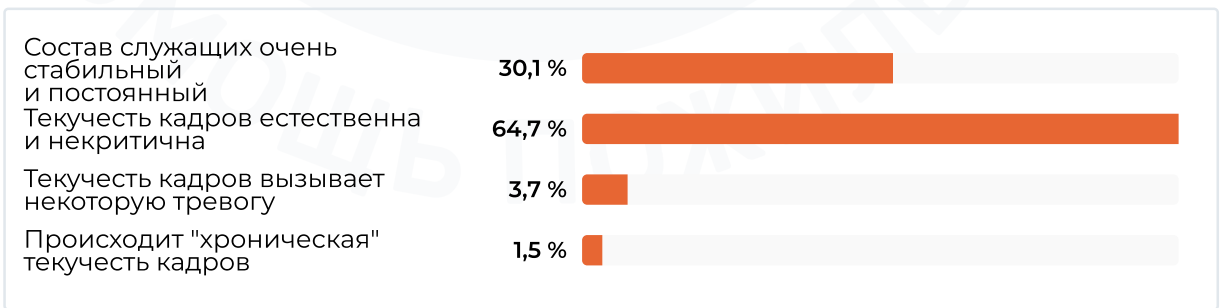


Даже образно, «с высоты птичьего полёта» представив, сколько тысяч человек в настоящее время трудятся в учреждениях, особенно в условиях карантинов и пандемии, обеспечивая жизнь наших стариков, стоит очень серьёзно задуматься о тех, от кого эта жизнь во многом зависит.

Мы обращаемся к благотворительным фондам. Может, надо подумать о помощи этим людям? Мы не только задумались, но и решаем, как это сделать реально. Готовы к обсуждению и реализации конкретных проектов в этом направлении. Одно из направлений — это устранение невыполненных обещаний государства, правовая и материальная компенсация нарушенных прав работников учреждений, которые были им гарантированы.

«Текучка кадров» в учреждении. В чём её причины? Как избежать её? И стоит ли её избегать? Это серьёзная и весьма неоднозначная проблема. Результаты исследования говорят о следующем:

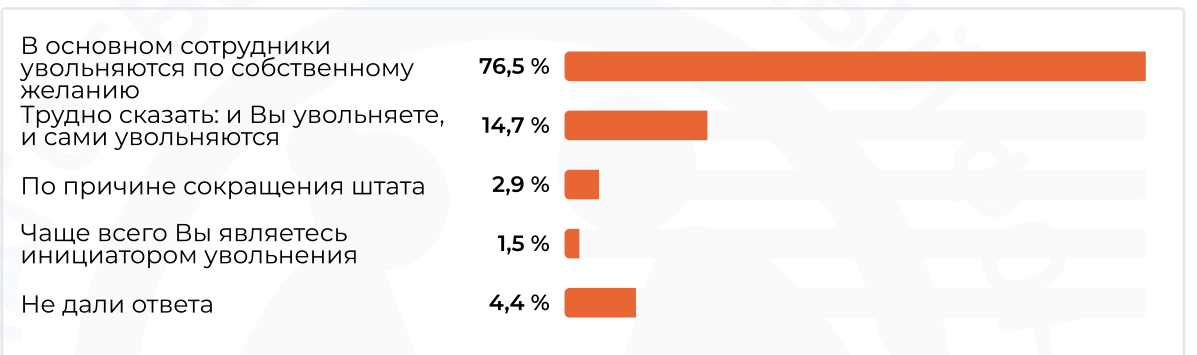
Насколько характерна в Вашем учреждении «текучка кадров»?



На основании многолетнего опыта «штатно-кадровых» исследований, мы можем с уверенностью говорить о том, что подобное положение дел, указанное в графике, далеко от того, что происходит на самом деле. «Текучка кадров» — это показатель кризиса в деятельности учреждений во многих его проявлениях. И легче признать её «естественной и некритичной», как признали это 64,7% руководителей, чем разобраться в сути жизненных ситуаций, которые приводят к увольнению. Иначе вспоминается циничная фраза из прошлого: «Есть человек — есть проблемы. Нет человека — нет проблем».

В анкете было предусмотрено несколько индикаторов, позволяющих более подробно проанализировать ситуацию с кадровым составом учреждений, отношением к нему самих руководителей. Начнём с вопроса:

«По каким причинам чаще всего происходят увольнения сотрудников учреждения?»



Сами собой напрашиваются вопросы:

- Почему 76,5 % сотрудников увольняются по собственному желанию?

- Почему 14,7% руководителей не могут назвать причину увольнения?

- Если увольняют, то за что?

Конечно, ответы на эти вопросы каждый читающий данный отчёт сможет дать, основываясь на своём личном жизненном и профессиональном опыте. Но социологическое исследование даёт нам информацию о существующих тенденциях, порой весьма отличающихся от того, «что я думаю». Мы считаем, что данная тема заслуживает отдельного социологического исследования.

Люди. Сотрудники учреждений, которые каждый день отдают свои силы, чувства, здоровье (особенно в условиях пандемии) для благополучия наших стариков. Или не отдают, или для собственного благополучия, или...

Что думают руководители учреждений по поводу того, почему они работают? Вопросы-индикаторы, заложенные в анкете с целью ответить на этот вопрос, позволяют проанализировать степень соответствия мотивов профессиональной деятельности работников учреждений жизненным потребностям пожилых людей:

На основании многолетнего опыта «штатно-кадровых» исследований, мы можем с уверенностью говорить о том, что подобное положение дел, указанное в графике, далеко от того, что происходит на самом деле. «Текучка кадров» — это показатель кризиса в деятельности учреждений во многих его проявлениях. И легче признать её «естественной и некритичной», как признали это 64,7% руководителей, чем разобраться в сути жизненных ситуаций, которые приводят к увольнению. Иначе вспоминается циничная фраза из прошлого: «Есть человек — есть проблемы. Нет человека — нет проблем».

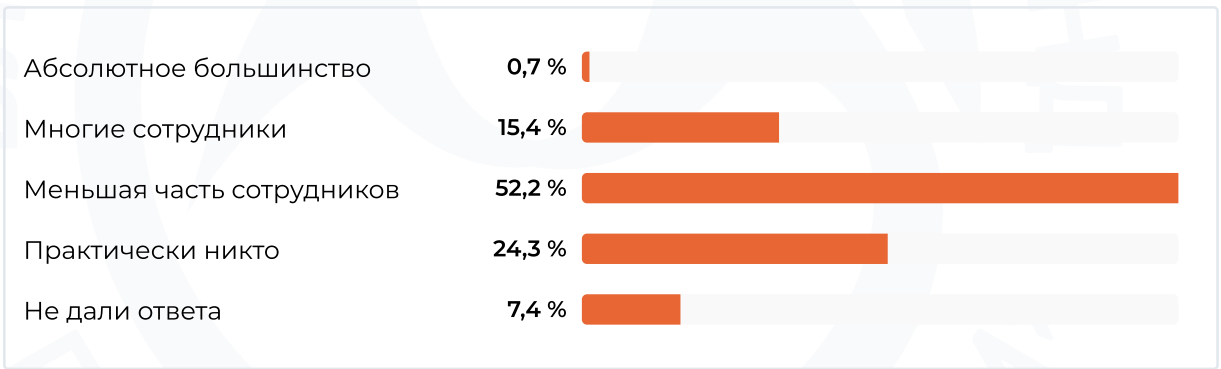
В анкете было предусмотрено несколько индикаторов, позволяющих более подробно проанализировать ситуацию с кадровым составом учреждений, отношением к нему самих руководителей. Начнём с вопроса:

7.1. Оценка руководителями мотивации работы сотрудников учреждения и эффективности их работы

В анкете руководителям учреждений было предложено ответить на вопрос в следующей формулировке: ***«Какой Вам видится мотивация сотрудников Вашего учреждения, непосредственно работающих с пожилыми людьми?».***

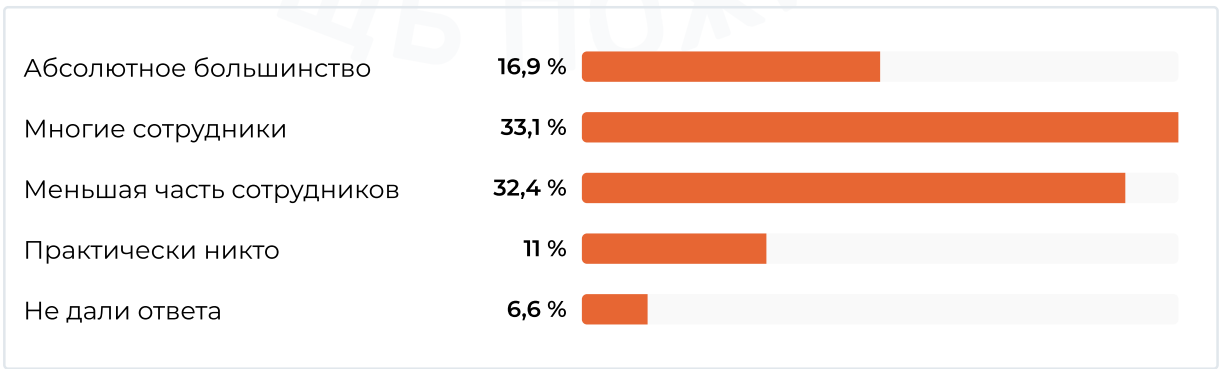
Ответы распределились в следующих пропорциях:

«Работают по призванию, любят свою профессию»

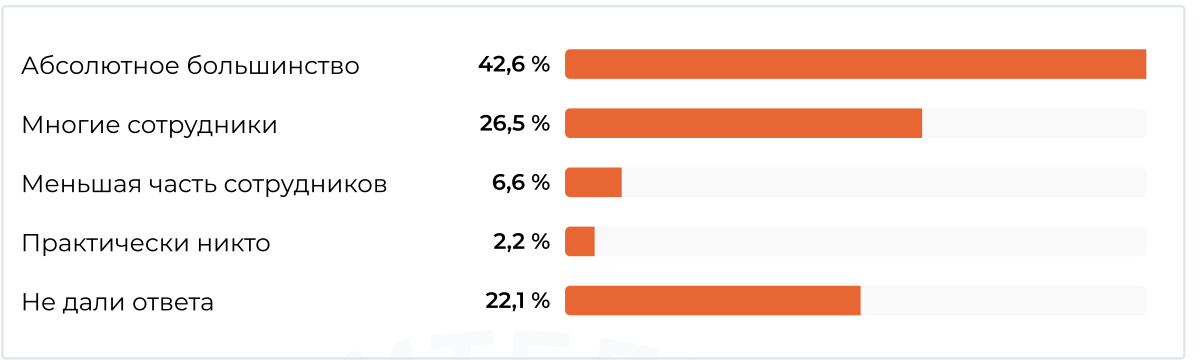


В принципе, исследование можно закончить на основании этих данных, понимая, в каком кризисе находится система штатного обеспечения учреждений, поиска и удержания кадрового состава. Подтверждение того – следующие два распределения мнений:

«Продолжают работу, т.к. другую трудно найти»



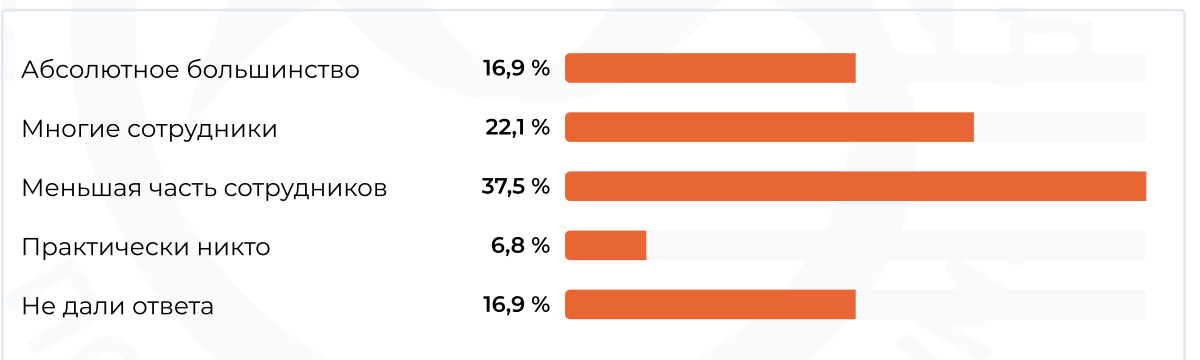
«Где бы ни работать, лишь бы работать»



Вывод однозначный: условия работы, и в целом кадровая политика совершенно не соответствуют потребностям пожилых людей, находящимся на обеспечении сотрудников с такой мотивацией.

Мы постарались замерить возможно больший спектр мотиваций сотрудников, предложенных для оценки руководителями. Одно из них:

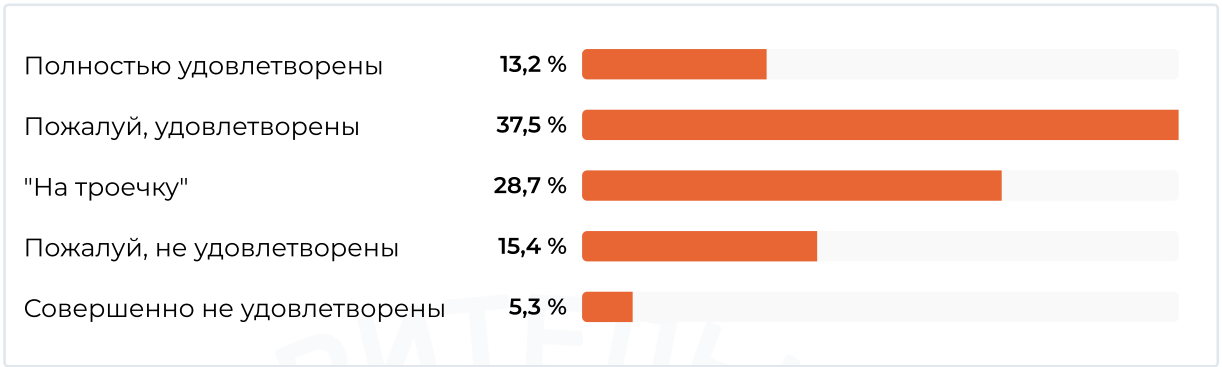
«Работают, т.к. не могут оставить стариков в их положении»



Здесь заложена уже моральная составляющая трудовой мотивации сотрудников. И она сродни благотворительности.

Мораль – моралью, но и жить на что-то надо, кормить семьи, платить за ЖКХ... Когда материальное и духовное сочетаются, наступает гармония. Насколько гармонична эта ситуация? Смотрим:

Насколько, по мнению руководителей, удовлетворены своей заработной платой сотрудники учреждений?

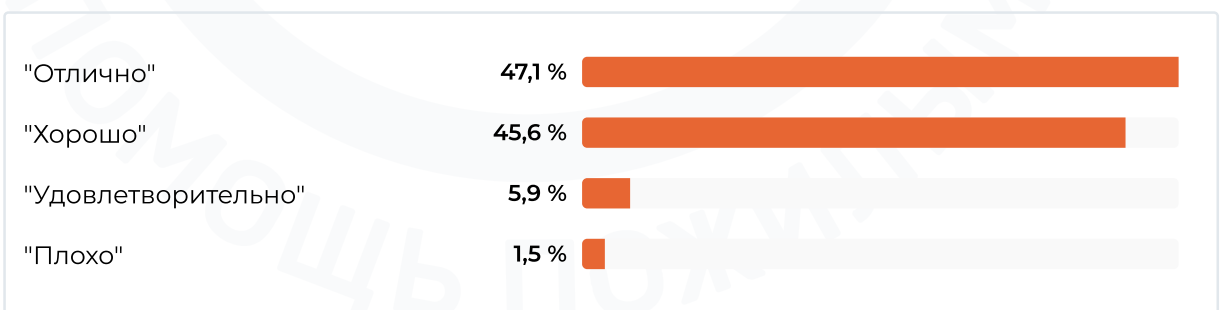


Оценивая условия, которые, по мнению руководителей, необходимы для улучшения ситуации в системе социального обслуживания пожилых, ***увеличение заработной платы сотрудникам учреждений считают «ОЧЕНЬ ВАЖНЫМ» – 80,9% руководителей, «Пожалуй, важным» – 19,1%.***

Конечно, есть закон жизни, который не обошёл никто, кроме, пожалуй, монахов. Это закон возрастания потребностей. Материальных, «денежных». Миллионер чувствует себя нищим по сравнению с миллиардером. Но в нашем случае идёт речь о совершенно других исчислениях. И мы прекрасно понимаем, что требовать от Думы, министерства, правительства, региональных структур повышения зарплаты сотрудникам учреждений — дело малоперспективное. Хотя, при нужном подходе, информационных средствах и пр. — этим можно и нужно заниматься. Мы готовим свои предложения по этому поводу, экономически, организационно и мотивационно обоснованные.

И ещё одна важнейшая составляющая — характер взаимоотношений в коллективе. Не учитывать этот фактор — сродни тому, чтобы доверить тёще составление списка приглашённых гостей на свадьбу своей дочери. А если серьёзно, то ситуация такова:

Оценка руководителями характера взаимоотношений в коллективе:

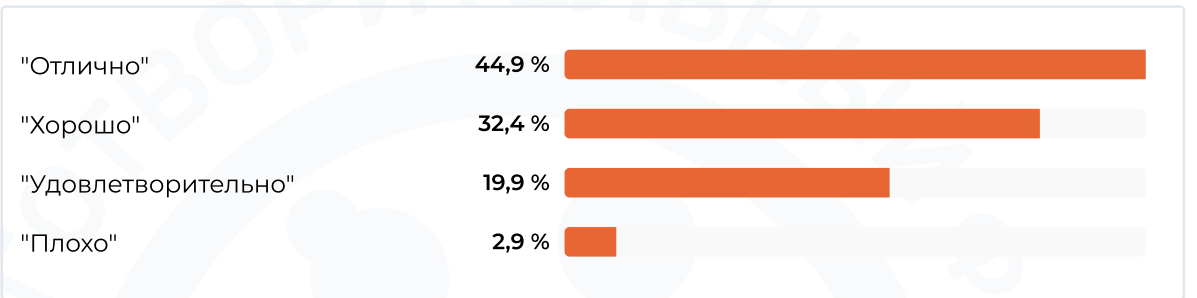


При всём уважении к мнению руководителей, и основываясь на многолетнем социологическом опыте и практике работы в учреждениях, стоит отметить, что данная оценка весьма субъективна в плане соответствия её с реальным положением дел.

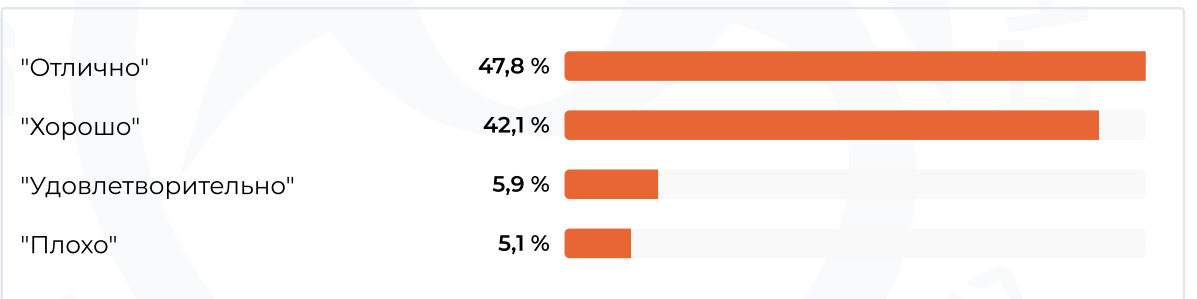
Есть надёжный и профессиональный метод получения объективной информации — социометрические исследования. Но они, готовы спорить на что угодно, не проводятся в 99,9% учреждениях. Для этого нет ни сил, ни времени, ни подготовленных профессионалов в этом деле. Всё «отдаётся» на откуп мнения руководителя. Кстати, ни один из них не имеет «базового» социологического образования. Это «ни хорошо, ни плохо». Это просто факт.

Мы не могли обойти стороной проблему обеспеченности и оценки работы технического персонала учреждений. Она традиционно и на всех уровнях оценки и контроля «уходит в тень». Мы постарались вывести эту тему «на белый свет». Вот что у нас получилось:

Оценка руководителями обеспеченности учреждения техническим персоналом:

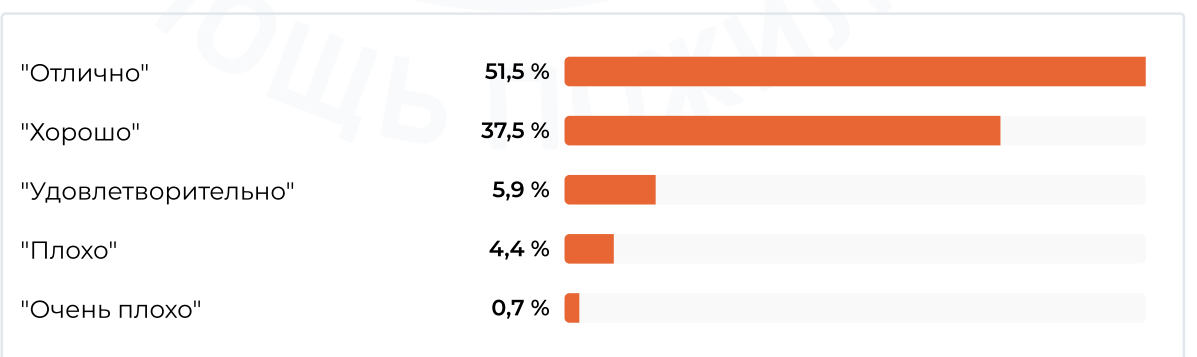


Ну, и контрольный вопрос об **оценке руководителями качества работы технического персонала:**

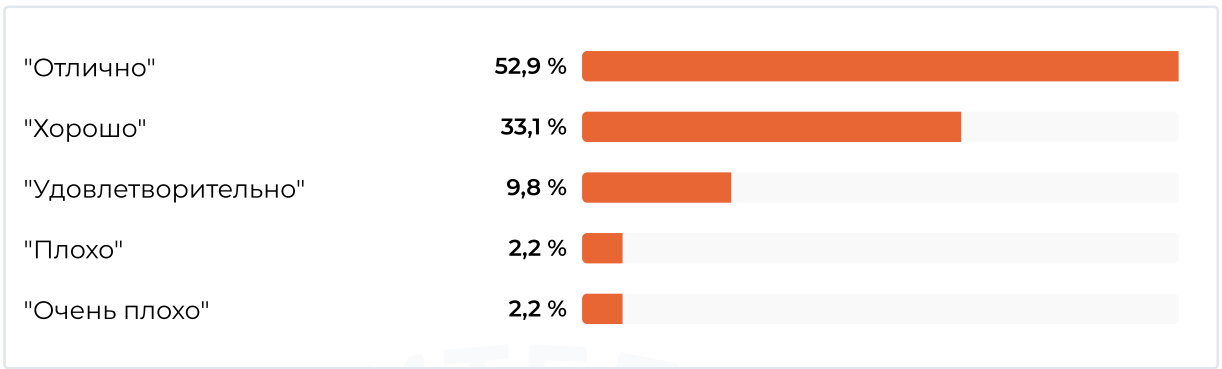


Продублируем также приведённую выше информацию об ***оценках руководителями качества работы среднего и младшего медицинского персонала:***

Оценка качества работы среднего медицинского персонала:



Оценка качества работы младшего медицинского персонала:



Это информация к размышлению, особенно для руководителей учреждений, для того, чтобы сравнить своё мнение о положении дел в этом аспекте деятельности учреждения с мнением своих коллег. И, конечно, сделать соответствующие выводы. Для нас эта информация тоже является руководством к действию.

8. ОЦЕНКА РУКОВОДИТЕЛЯМИ МНЕНИЙ ПОЖИЛЫХ ЛЮДЕЙ О СТЕПЕНИ ИХ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ УСЛОВИЯМИ ЖИЗНИ В УЧРЕЖДЕНИИ

В одном из предыдущих разделов настоящего отчёта было приведено распределение мнений руководителей относительно того, как они лично оценивают различные условия жизни пожилых людей в их учреждении. В анкете была предусмотрена ещё одна система индикаторов, в которой респондентам предлагалось оценить эти условия с точки зрения самих клиентов учреждения. Почувствуйте разницу. В данном случае мы получаем сравнительную информацию о мнении руководителей о положении дел в учреждении и опосредованным мнением руководителей о том, как чувствуют себя сами пожилые люди.

Многолетний опыт применения подобной методики свидетельствует о том, что эти два взгляда весьма различаются. Вопросы, которые всегда вызывают дискуссию:

- Какое мнение ближе к истине?

- Насколько объективны эти субъективные мнения?

- На чём основаны эти мнения? — самый принципиальный вопрос, о котором мы поведём речь в отдельном разделе отчёта, посвящённом положению дел с социологической диагностикой мнений пожилых людей.

В приведённой ниже информации по результатам исследования мы представим сравнительный анализ этих двух мнений по критериям, имеющим общий смысл и содержание.

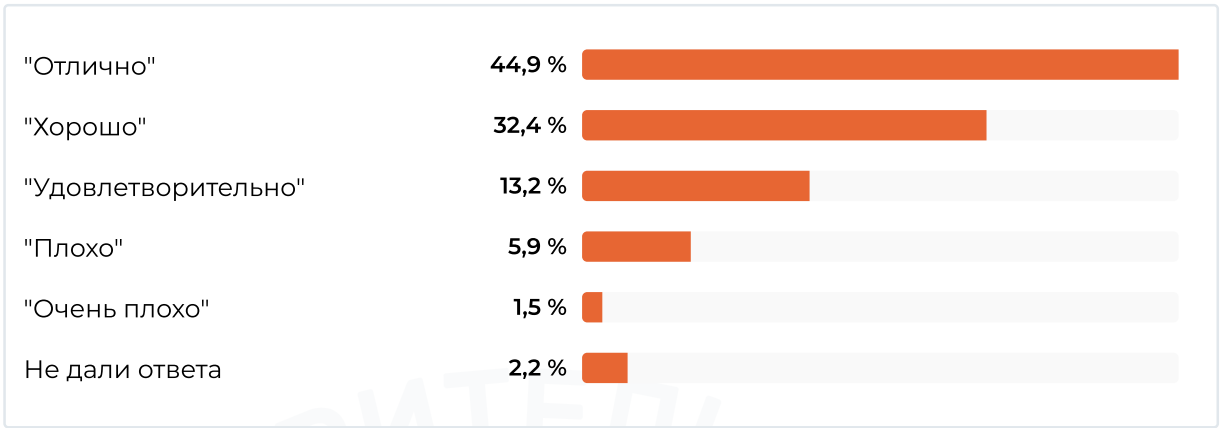
На наш взгляд, истина кроется в информации, оценках, исходящих от самих потребителей услуг учреждений – пожилых людей, ради которых эти учреждения и существуют. Поэтому ***в ближайших перспективах фонда – организация социологического исследования мнений пожилых людей об условиях их пребывания в учреждениях.***

Мы приглашаем к сотрудничеству всех руководителей учреждений, соответствующих министерств, департаментов и управлений. Напомним фразу, которая уже звучала на страницах отчёта: «Клиент всегда прав». А в системе оценок деятельности учреждений эта фраза должна стать ключевой, быть «эпиграфом», основным мерилом, критерием этой оценки.

В результаты мы получили следующее распределение мнений российских руководителей учреждений. Очень хотелось бы сравнить его с официальной статистикой. Однако, мы сомневаемся, что подобная статистика существует в таком виде, в таком содержании и в подобных оцениваемых аспектах (См. Приложение 1.). Практика оценки деятельности учреждений с точки зрения пожилых людей находится на крайне низком уровне. Об этом — отдельный раздел настоящего отчёта.

Формулировка вопроса в анкете звучала следующим образом: ***«На основании Вашего опыта, оцените степень удовлетворённости большинства пожилых людей следующими условиями их жизни в Вашем учреждении:*** »

Мнение руководителей об оценках большинством пожилых людей лекарственного обеспечения



Оценивая параметры деятельности своего учреждения по этому показателю, на «отлично» оценили его 37,5% руководителей, на «хорошо» — 33,1%. В сумме — 70,6%. Считают, что так же высоко оценивают лекарственное обеспечение сами клиенты учреждений — уже 77,3% руководителей.

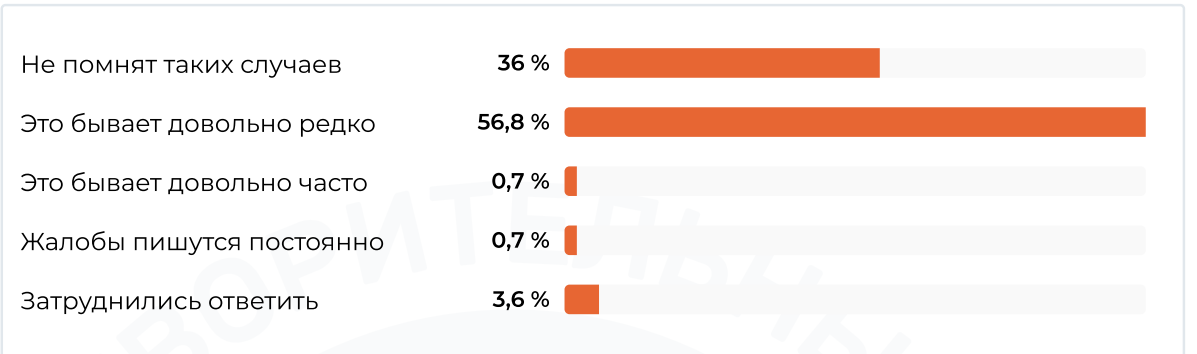
Здесь и далее, при интерпретации подобных несоответствий, само собой возникают вопросы, на которые... не может быть адекватных ответов без исследования мнений самих пожилых людей. И, тем не менее, эти вопросы есть:

- Если оценки руководителей «лучше», «выше», чем, на их взгляд, оценки самих клиентов, это означает, что пожилые люди неадекватно низко оценивают свои реальные, жизненные потребности и интересы? И что эти потребности обеспечиваются учреждением даже выше, чем хотелось бы самим постояльцам? Верится с трудом.

- Если оценки руководителей «хуже», «ниже», чем оценки клиентов учреждения, значит ли это, что последние являются носителями неадекватно завышенных требований? Говоря о пожилых людях, проживших десятилетия лишений «всего и вся», говорить о подобной неадекватности — просто кощунство.

- Может, причины несовпадения оценок – это «совмещение» в сознании руководителей установленных, «нормативных» требований и количества поступивших жалоб пожилых людей на те, или иные условия их жизни в учреждении? Как говорится, «Есть жалоба – есть проблема. Нет жалобы – нет проблемы»? Тоже не вариант.

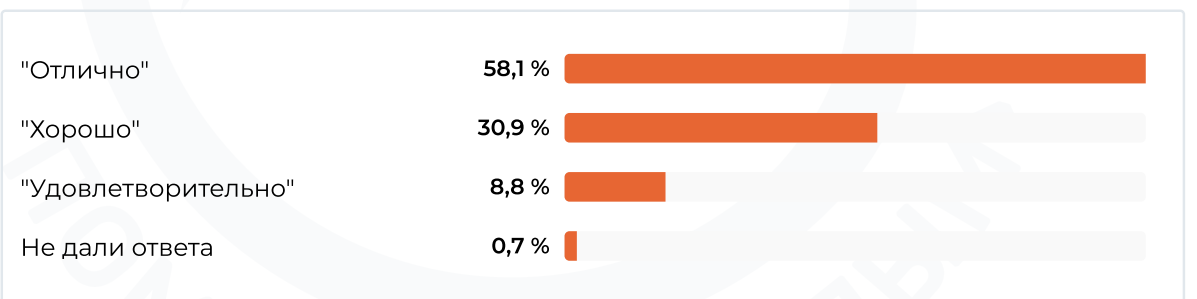
Кстати, о жалобах. На вопрос: **«Часто ли Ваши постояльцы пишут жалобы на Вас, Ваших сотрудников, на условия пребывания в учреждении?»** поступили следующие распределения мнений:



Вопросов ещё много, но мы уверены: ***главный критерий оценки эффективности деятельности учреждения – это учёт реальных и перспективных жизненных потребностей пожилых людей, оценка ими реализации этих потребностей.*** И только обладая постоянной, профессиональной, и, желательно, независимой системой социологической диагностики этих потребностей и оценок, можно и нужно будет говорить об адекватности деятельности всей системы социального обеспечения пожилого населения.

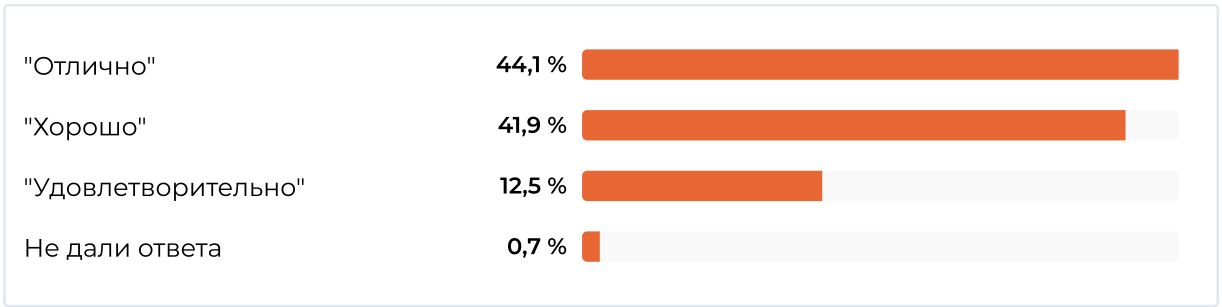
Продолжим.

Мнение руководителей об оценках большинством пожилых людей работы медицинского персонала учреждения



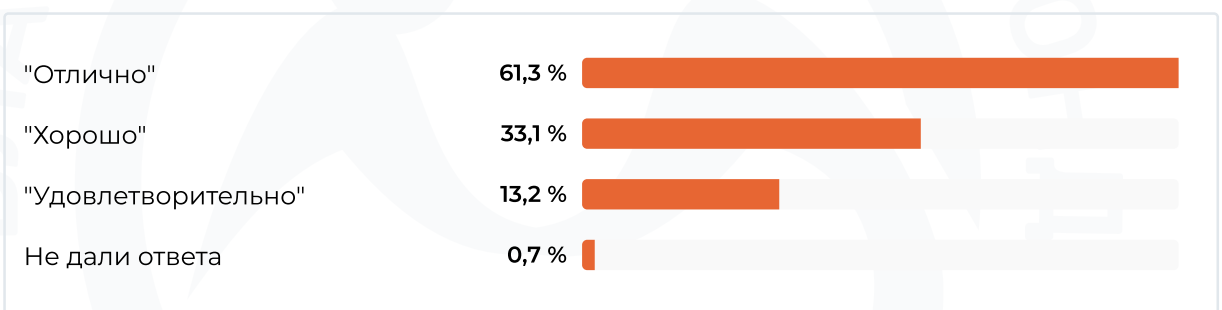
Парадоксальная ситуация: по сравнению с оценками руководителями дефицита учреждений во врачах-специалистах, а иногда и полным их отсутствием, лекарственными средствами, медицинского оборудования, другими оценками медицинского обеспечения учреждений (См. подробнее раздел 5.2. настоящего отчёта), на «отлично» и «хорошо» этими же руководителями оценивается степень удовлетворённости 89% — абсолютного большинства (!) пожилых людей работой медицинского персонала. Такие показатели присутствуют, пожалуй, только в «кремлёвских» больницах. Да и то вряд ли.

Мнение руководителей об оценках большинством пожилых людей условий проживания в комнатах



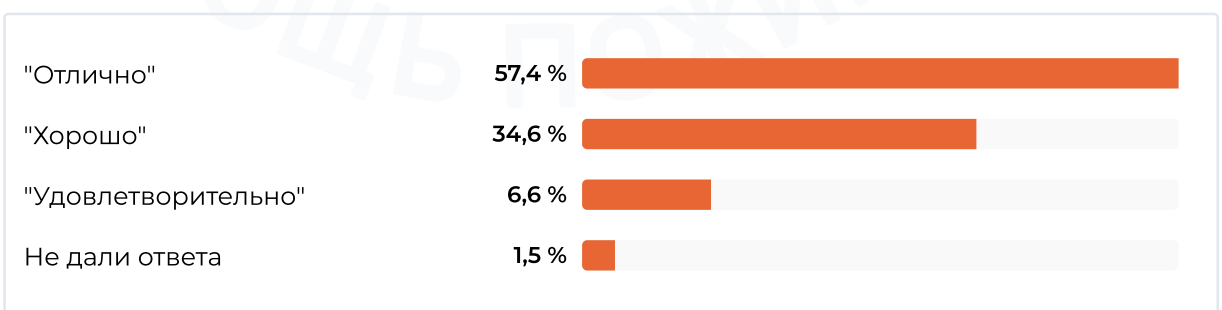
В итоге 86% пожилых людей проживают в учреждениях, по мнению руководителей, в условиях, которым позавидовали бы большинство дееспособного населения России! В четырёхместных номерах, в которых проживают старики в 49,3% учреждений, в комнатах большей вместимости, которые имеют место быть в 19,1% учреждениях. Да и, для сравнения, всего 29,4% руководителей, оценивая параметры обеспечения своего учреждения, оценили на «отлично» благоустроенность жилых помещений.

Мнение руководителей об оценках большинством пожилых людей санитарно-гигиенических условий



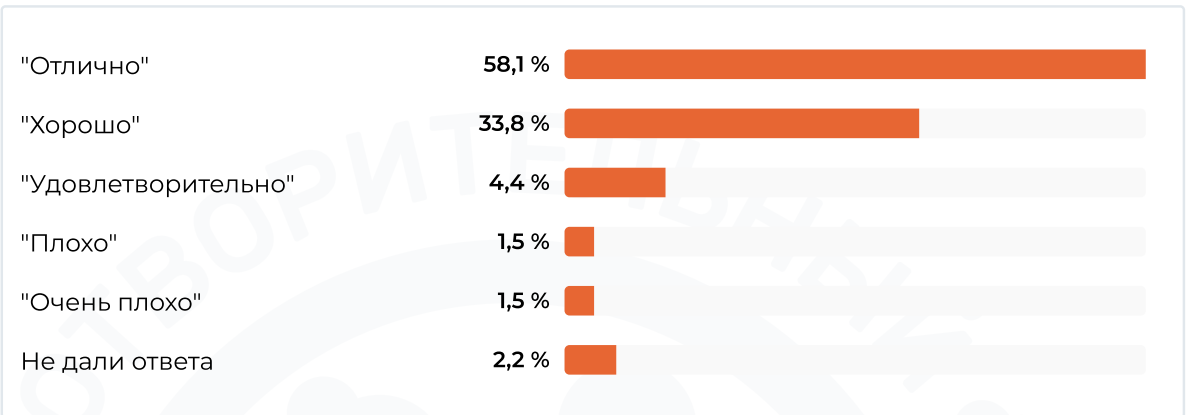
94,4% позитива. Столь же высокие оценки — 94,1% — в оценке обеспечения учреждений санитарно-гигиеническими средствами. Жаль, что органы управления всех уровней не ознакомятся с этими данными. Иначе они установили бы данную оценку критерия эффективности деятельности учреждений на одно из первых мест и признали бы объективными результаты этого исследования.

Мнение руководителей об оценках большинством пожилых людей ассортимента и качества питания



Итого — 92% позитивных оценок (на «отлично» и «хорошо»). Для сравнения: 91,9% руководителей так же оценили качество продуктов питания и 95,6% — качество приготовления пищи. Остаётся, как и во всех предыдущих и последующих пунктах, один критерий истины — мнение самих клиентов.

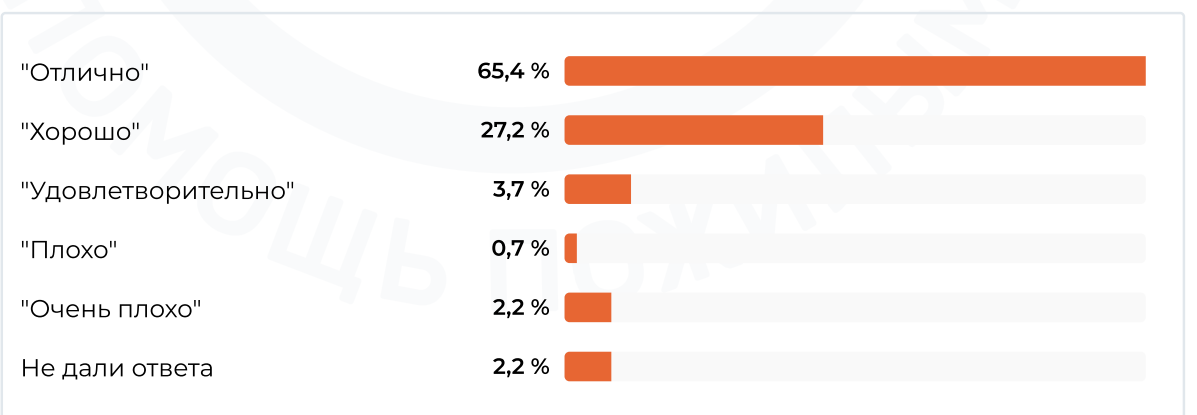
Мнение руководителей об оценках большинством пожилых людей организации досуга в учреждении



Возможно, пожилые люди как-то сами, неведомым для руководителей образом «доорганизовывают» свой досуг, если «отличной» его организацию в своём учреждении считают 47,8% руководителей, а по сумме с «хорошими» оценками — 80,4%? И это в условиях отсутствия в 38,2% учреждений актового зала, в 93,4% — танцевального зала, 25,7% — библиотеки, 40,4% — комнат для праздников и торжеств, 62,5% — концертной аппаратуры, 39% — караоке, 39,7% — благоустроенного парка отдыха и т. п.? Факты говорят сами за себя.

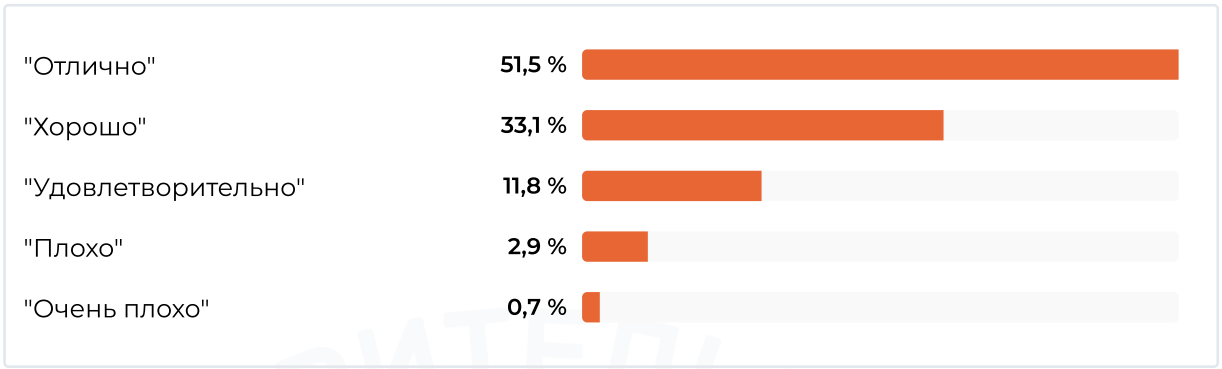
Может, дело не в организации досуга как такового, а в качестве культурно-массовых мероприятий?

Мнение руководителей об оценках большинством пожилых людей культурно-массовых мероприятий



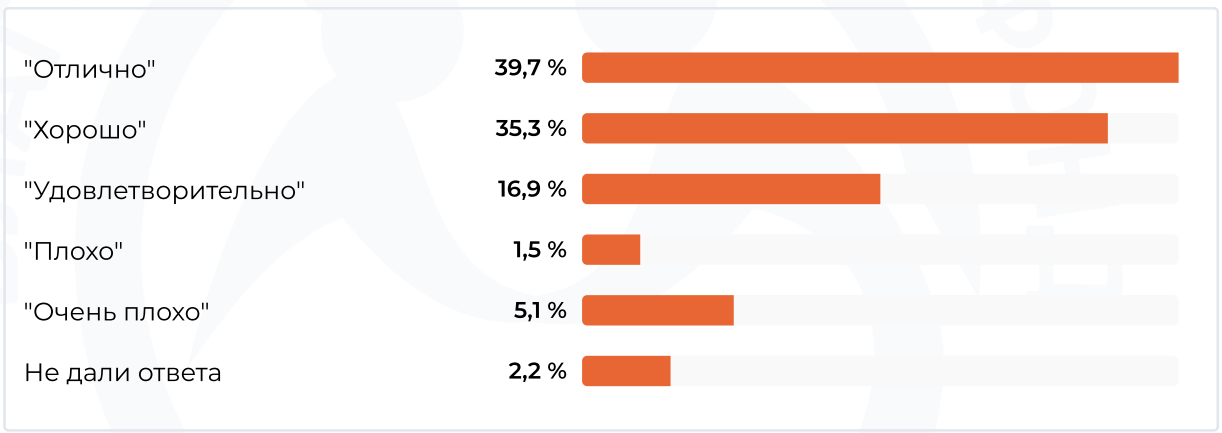
Но как и чем они обеспечиваются? Факт остаётся фактом: 88,3% руководителей практически солидарны, как им представляется, с мнением своих подопечных.

Мнение руководителей об оценках большинством пожилых людей возможностей реализации их творческих способностей



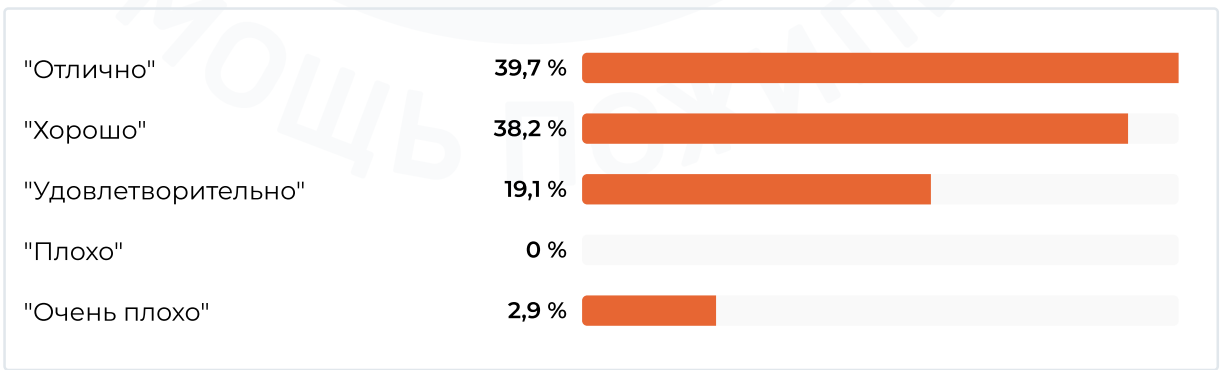
И здесь пожилые люди «превосходят» в своих оценках возможности для подобной реализации, которые существуют, по мнению руководителей, в своём учреждении: на «отлично» — 45,6%, на «хорошо» — 31,6%.

Мнение руководителей об оценках большинством пожилых людей возможностей их вовлечения в трудовую деятельность



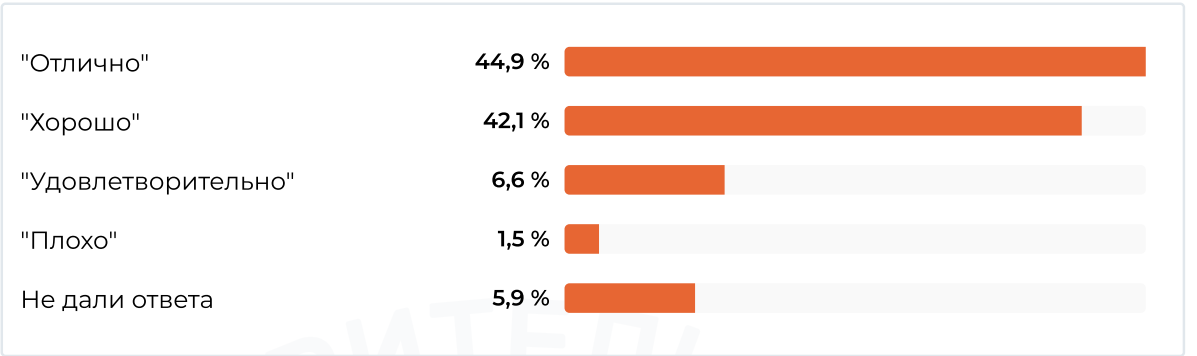
Тенденция сохраняется: оценки клиентов лучше, чем оценки подобных возможностей учреждения самими руководителями: 31,6% на «отлично» и 36,8% «хорошо».

Мнение руководителей об оценках большинством пожилых людей эффективности психологической помощи



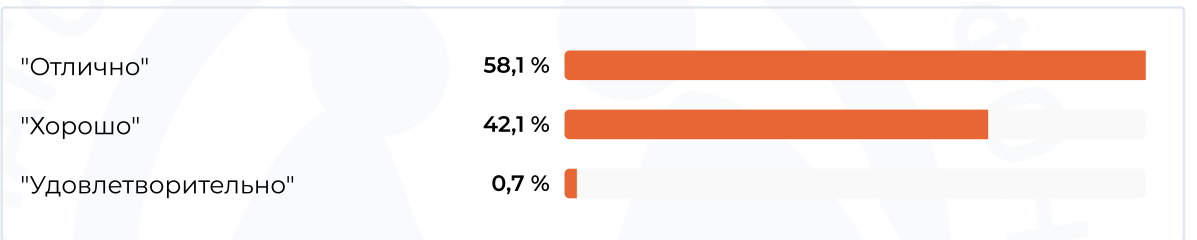
Здесь сумма положительных оценок практически не различается: 75% — мнение руководителей о состоянии такой помощи и 77,9% — мнение руководителей об оценках этой помощи своими подопечными.

Мнение руководителей об оценках большинством пожилых людей осуществляемой в учреждении правовой защитой



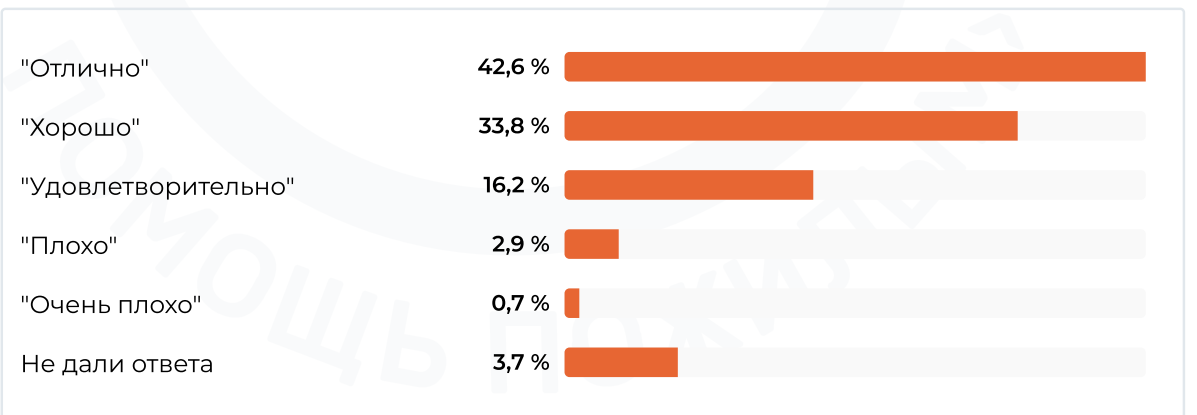
«Отличной» считают организацию обеспечения этой защитой 48,5% руководителей, «хорошей» - 41,2%.

Мнение руководителей об оценках большинством пожилых людей отношением к ним со стороны сотрудников учреждения



Как хотелось бы надеяться, чтобы эти данные отражали реальность. И, наконец, завершающий список подобных индикаторов показатель:

Мнение руководителей об оценках большинством пожилых людей возможностей расширить круг общения в учреждении



Все эти показатели могут стать, своего рода, основой, базой для последующего мониторинга ситуации, сложившейся в учреждениях во мнении пожилых людей о степени обеспечения их жизненных интересов и потребностей. Уважаемые руководители, возьмите эту информацию на вооружение.

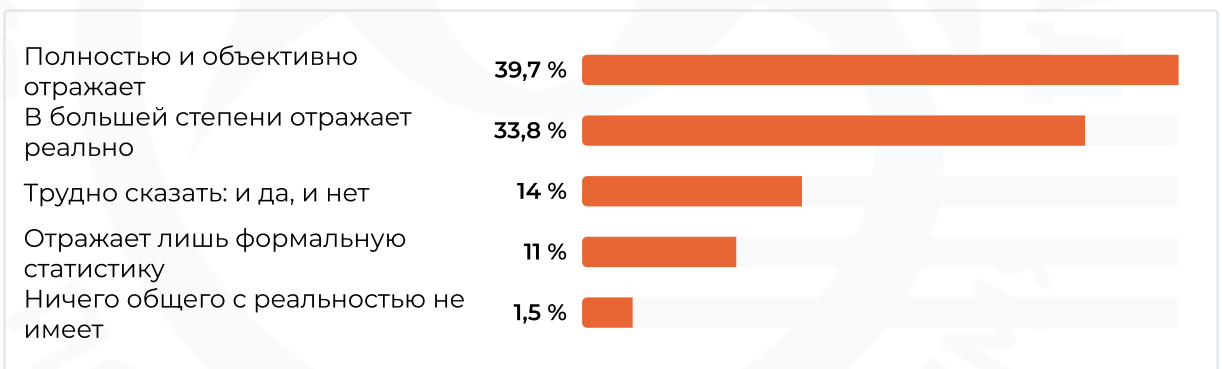
9. ХАРАКТЕРИСТИКА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ВЫШЕСТОЯЩИМИ И НАДЗОРНЫМИ ОРГАНАМИ

Речь идёт об оценке руководителями характера отношений с теми, кто, по должности, определяет направление деятельности учреждения. Или старается определить, вне зависимости от того, что на самом деле получается. Примеров бюрократического, далёкого от интересов и потребностей получателей социальных услуг подхода к решению актуальнейших вопросов — тысячи.

Вспоминая мысль М.Вебера: ***«бюрократия — это тип организации власти, техническое средство, машина, которая не выражает никакого политического интереса (и никакого интереса в принципе) к разрешаемому вопросу»***, мы солидарны с этим определением классика социологии, применимо к характеру деятельности российской бюрократии 21 века. Что нам остаётся делать? Ответ прост: изучать действительность профессиональными, независимыми ни от кого, научными социологическими методами для того, чтобы внести свою посильную лепту в изменение ситуации.

Мы постарались «приблизить» оценку существующей системы отчётности через призму её соответствия потребностям пожилых людей:

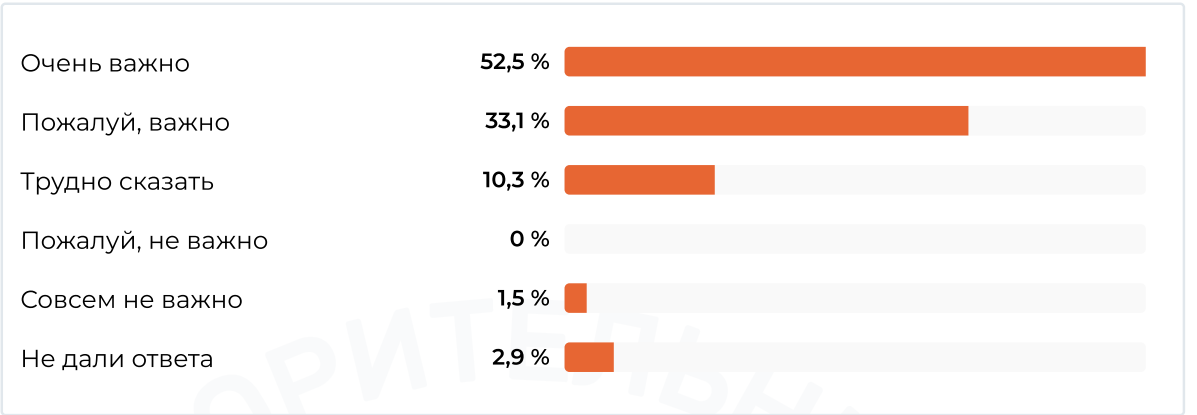
«Как Вы лично считаете, насколько существующая система отчётности, которую Вы регулярно представляете в вышестоящие органы, отражает реальные условия и качество жизни пожилых людей, живущих в Вашем учреждении?»



Как видно, в целом 73,7% участников опроса считают эту систему вполне адекватной. У нас нет никаких оснований подвергать сомнению мнение руководителей учреждений. Однако, они сами себе явно противоречат:

85,3% опрошенных считают важным условием для организации деятельности учреждений с целью наилучшего обеспечения жизни людей пожилого возраста именно уменьшение бюрократической отчётности.

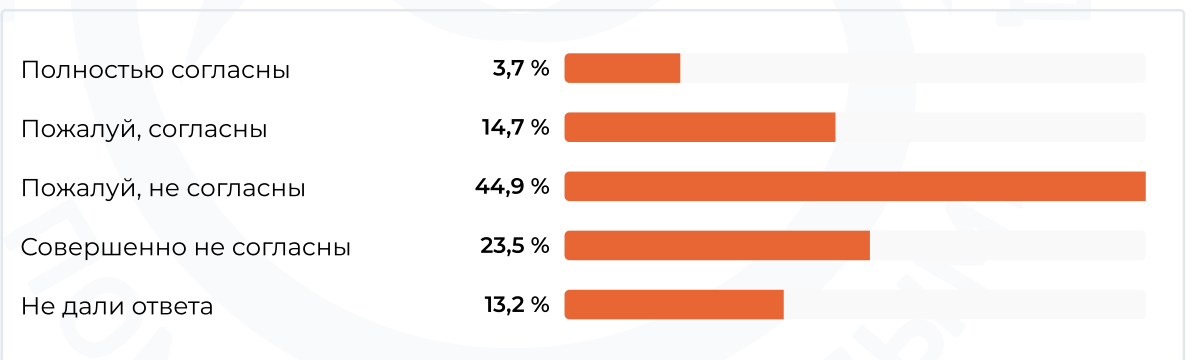
Оценка важности условий для организации деятельности учреждений: Уменьшение бюрократической отчётности



Проверки, осуществляемые различными надзирающими и контролирующими органами над деятельностью учреждений – тема, имеющая противоположные оценки у проверяющих и проверяемых. Обратимся к мнению последних. И у нас также нет оснований не доверять этим мнениям. Они существуют, и вот в каких пропорциях, тоже порой весьма противоположных. Но, как в анекдоте: «Тенденция, однако...».

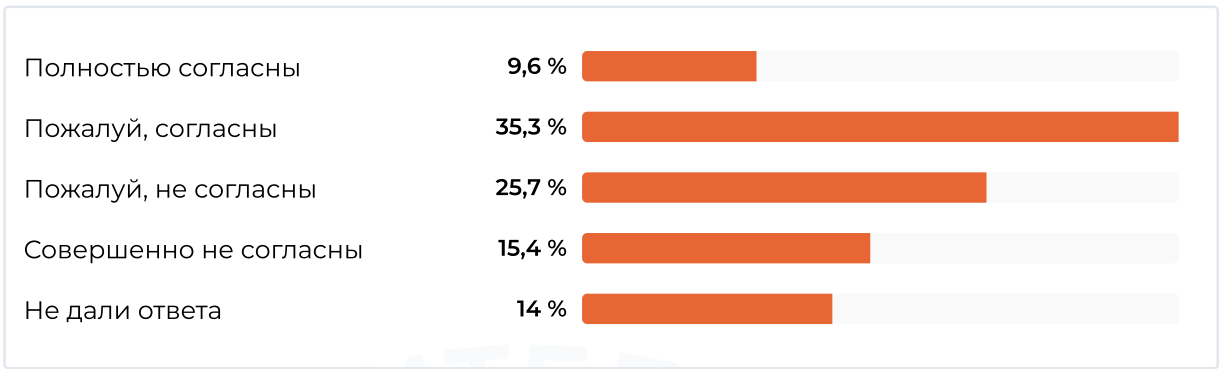
Мы предложили руководителям выразить степень своего согласия с некоторыми, весьма распространёнными точками зрения по поводу осуществляемых проверок. Почти цитатами. Мнения распределились следующим образом:

«Эти проверки необходимы, т. к. надо осуществлять постоянный и жёсткий контроль за соблюдением нормативов»

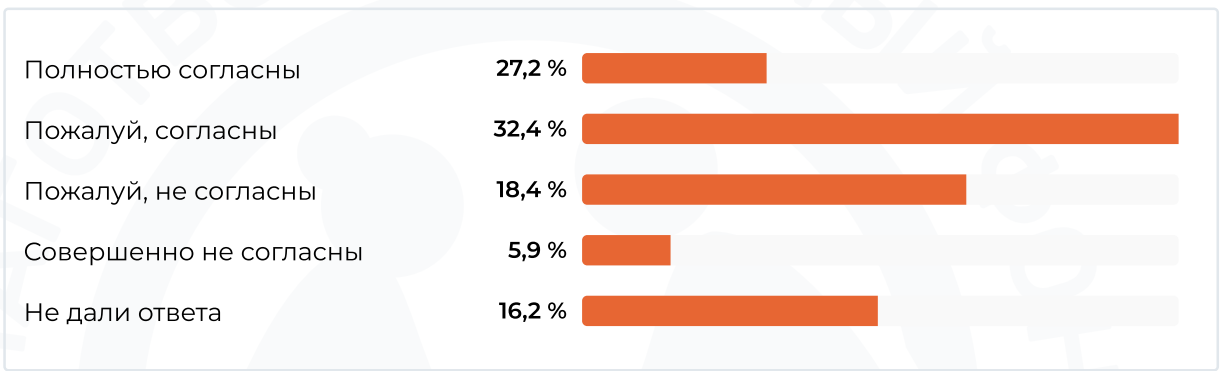


Мнение, данное для оценки, характеризует точку зрения в основном представителей проверяющих органов. Но посмотрите, насколько оно полярно не соответствует мнению руководителей на этот счёт! Противостояние будет продолжаться, или надо находить какой-то разумный компромисс? Мы сторонники последнего варианта развития событий. Тем более, что ***в 44,9% случаев эта практика проверок уже противоречит целям деятельности учреждений! :***

«Проверок так много, что на работу с пожилыми людьми времени уже не остаётся»



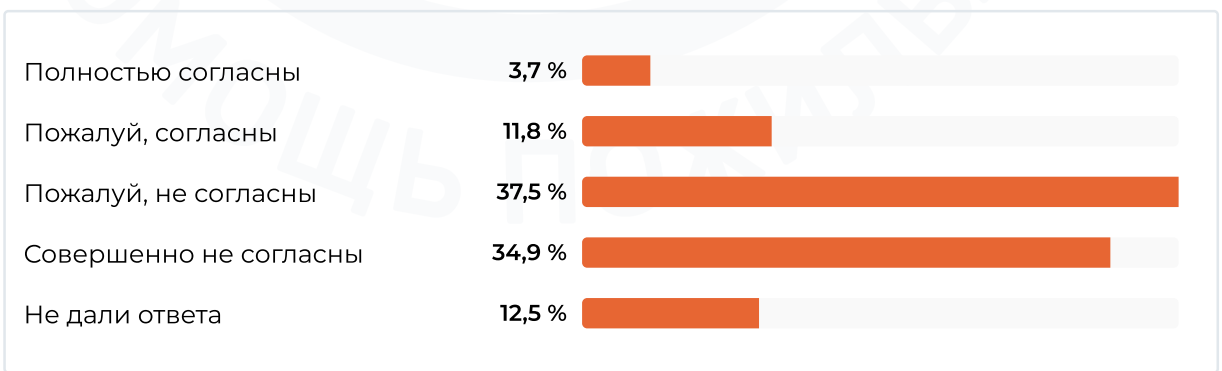
Практика научила 59,6% руководителей «ориентироваться в жизни»: **«Проверки проводятся в основном после каких-то чрезвычайных событий»**



Получается какой-то «замкнутый круг» тотального недоверия к деятельности учреждений и их руководителям: пока «гром не грянул» — всё нормально. А грянул — все подозреваются в нарушениях. Это показатель системного несоответствия нормативных требований с реальной практикой их соблюдения в пожарной, эпидемиологической, санитарной и прочими видами безопасности и обеспечения живущих в учреждениях пожилых людей.

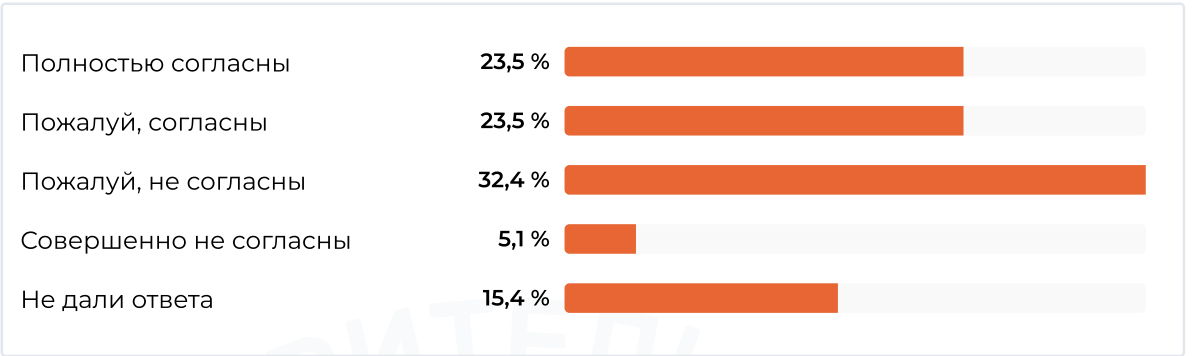
«Контрольный» вопрос во многом подтверждает картину состояния дел на самом деле:

«Проверки проводятся строго по календарному графику, планово»



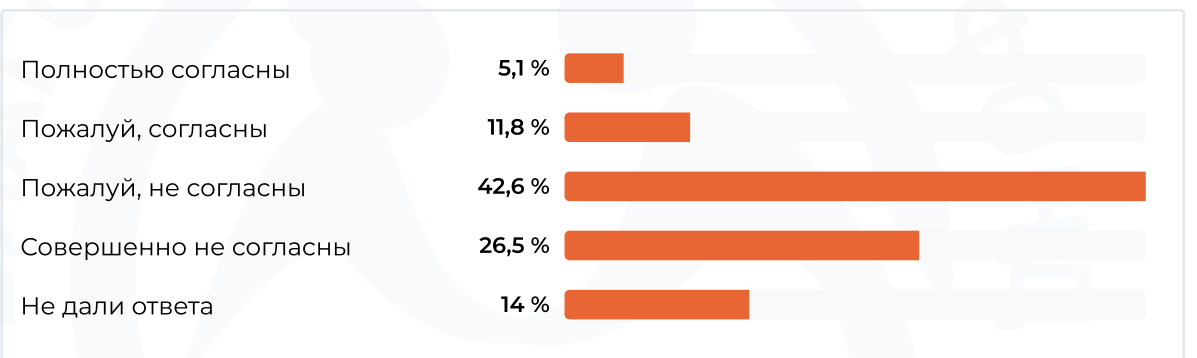
Права пословица: «Палка всегда о двух концах», и в любом явлении есть положительные стороны. Одна из них, по мнению почти половины руководителей – 47%, состоит вот в чём:

«Мы сами заинтересованы в проверках, т.к. в текучке дел до наведения порядка руки не доходят»



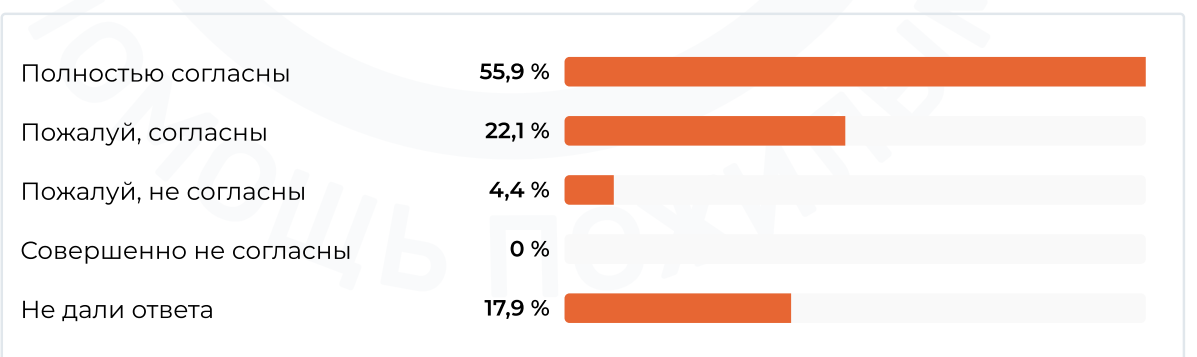
Неоднозначную ситуацию рисует нам и следующее распределение мнений руководителей на вопрос-индикатор об эффективности проверок вообще. Данные говорят сами за себя:

«Полностью соответствовать требованиям большинства нормативов невозможно»



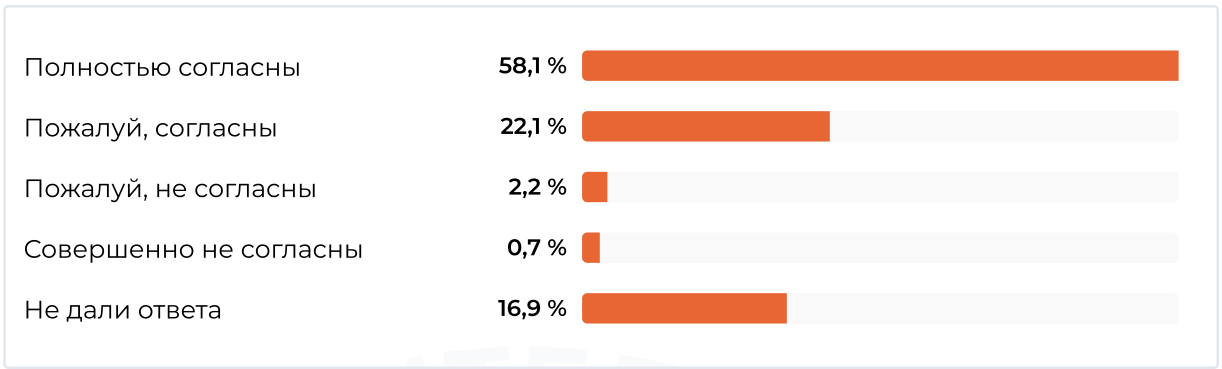
Ну, если невозможно, то что делать? А вот что, говорят 78% участников опроса, имея на это, видимо, серьёзные основания:

«С любым проверяющим можно договориться»



Вот она, сермяжная правда жизни. И при этом грандиозная государственная система контроля, проверок продолжает действовать и только наращивает свои обороты. Что же в результате?

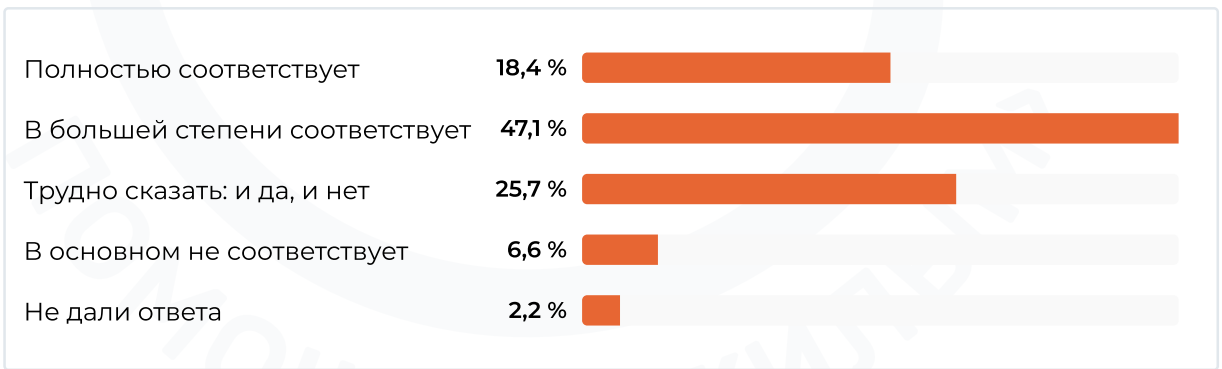
«В основном проверки проводятся формально, «для галочки»



АБСОЛЮТНОЕ большинство руководителей понимают формализм и несовершенство этой проверочной системы, коррупционность, неэффективность во всех её проявлениях. Тем не менее, она кому-то нужна, и этот «кто-то» всесилен и непоколебим? Да, это многоликая, иерархическая, государственная бюрократическая система отчётности, доходящей порой до высшего уровня безрассудства. Прав был Паркинсон, утверждая, что «Учреждение, в котором работают более тысячи сотрудников, становится „вечной“ империей, создающей так много внутренней работы, что больше не нуждается в контактах с внешним миром». Сколько бы кто ни говорил о необходимости устранить излишнюю отчётность, она, как раковая опухоль, только методично расползается своими метастазами по всем уголкам государственного и общественного организма.

В завершение раздела – взгляд «с высоты птичьего полёта» на существующую законодательную и нормативную базу с точки зрения руководителей учреждений:

Насколько законодательная и нормативная база соответствует задачам обеспечения потребностей пожилых людей, живущих в домах- интернатах?



Перемены необходимы.

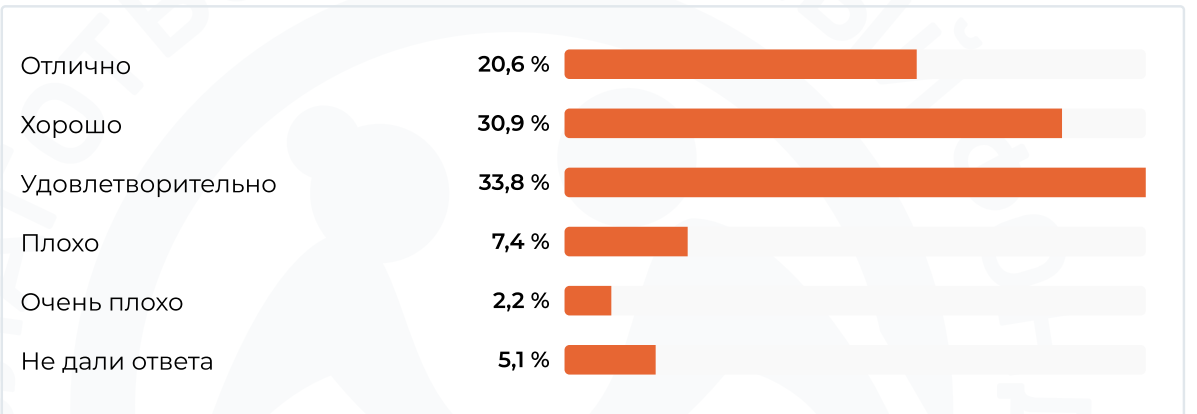
> ***«Не стоит бояться перемен. Чаще всего они случаются именно в тот момент, когда они необходимы».***
>
> *Конфуций.*

Надеемся, что время для перемен настало.

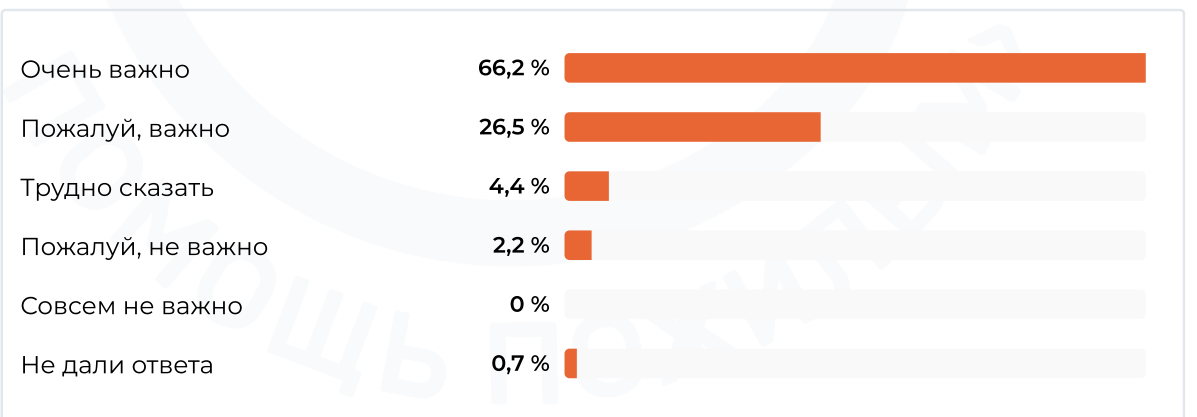
10. ХАРАКТЕРИСТИКА РАЗЛИЧНЫХ ИСТОЧНИКОВ ФИНАНСИРОВАНИЯ УЧРЕЖДЕНИЙ

Совершенно напрасно многие участники опроса с тревогой отнеслись к вопросам в анкете, связанным с источниками финансирования своего учреждения. Фонд — не контролирующая и не проверяющая организация. Цель изучения источников финансирования учреждений в исследовании состоит в том, чтобы проанализировать финансовые потребности и главное — потенциальные возможности благотворительных организаций, спонсоров в помощи учреждениям, направленной на улучшение качества жизни пожилых людей. Тем более, что разобраться в финансовых потоках, доходах, расходах, дебите и кредите — это не предмет социологического исследования.

Начнём **с общей оценки руководителями объемов финансирования учреждения в целом.** Она такова:



Как показали результаты исследования, проблема ***значительного увеличения бюджетного финансирования учреждений*** «очень важной» и «пожалуй, важной» признают абсолютное большинство руководителей учреждений – ***94,7%:***



Если бюджетного финансирования хронически не хватает, и вряд ли в ближайшем будущем будет хватать, то почему бы не обратиться к альтернативным источникам финансирования? Что этому мешает?

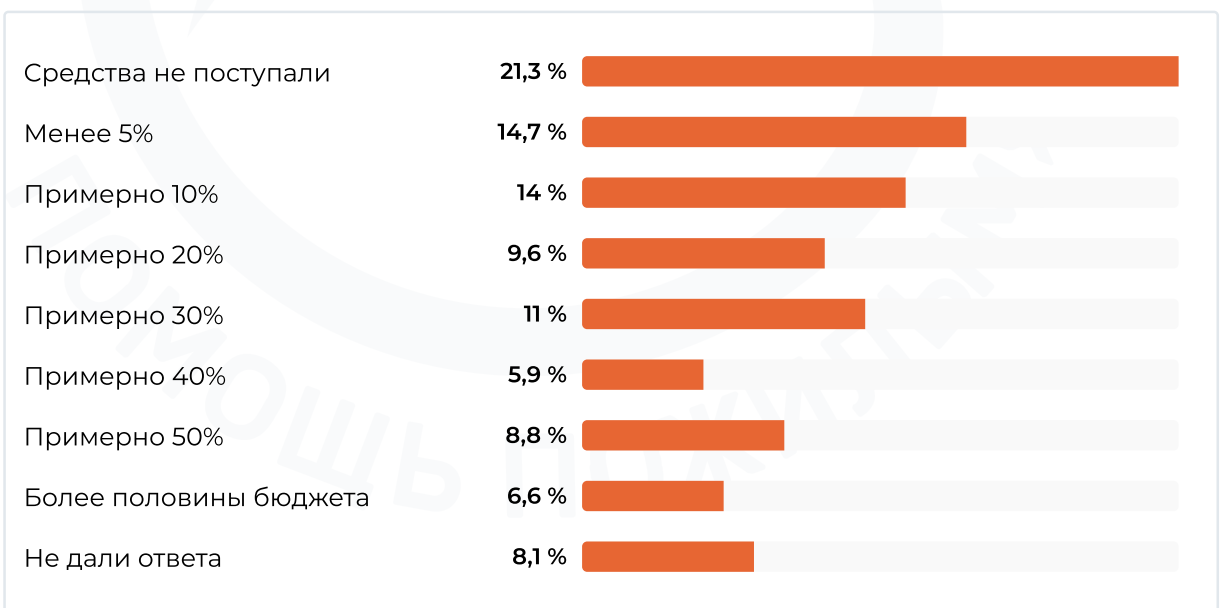
Почему, при наличии возможностей, эти источники используются лишь минимально? Однако, дадим слово фактам, основанным на мнении руководителей учреждений.

В течение последнего года бюджет учреждения пополнялся из следующих источников:

1	Из спонсорских средств предпринимателей	24,3
2	Из средств от платных услуг учреждения	23,6
3	Из средств грантов, выигранных учреждением	20,6
4	Из средств от хозяйственной деятельности учреждения	11,8
5	Из частных пожертвований	8,8
6	Из средств благотворительных организаций	0

Результаты исследования свидетельствуют, что существует огромное количество вариантов привлечения средств из перечисленных выше источников: какие-то учреждения до 50% бюджета пополняют за счёт средств, полученных от хозяйственной деятельности учреждения, какие-то – за счёт грантов, какие-то – за счёт всех, но понемногу и т.д. в различных сочетаниях. Выживают, как говорится, любыми способами, несмотря, а может даже вопреки бюджетному финансированию. А какие-то руководители учреждений констатируют факт, что ***никакие из перечисленных источников финансирования в их бюджете не присутствуют – 52,9%***. Это был отдельный вариант ответа. Были и другие, представленные ниже:

«Какую часть годового бюджета Вашего учреждения составили в целом средства из перечисленных выше источников?»



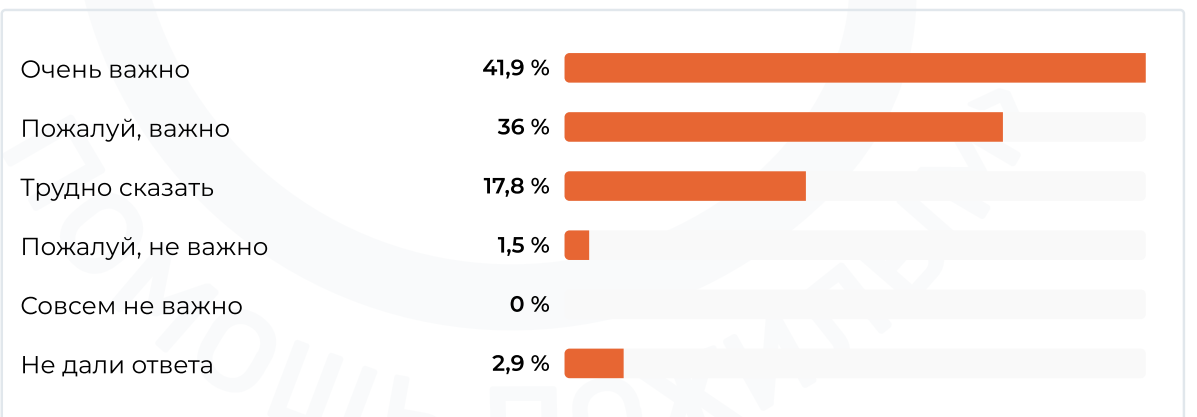
Одна страна. Одна система. Одно ведомство. Одни законы. Но сколько вариантов! Кто-то зарабатывает выращиванием и продажей рассады элитных цветов в теплице учреждения, кто-то – мясом кроликов, кто-то – цыплятами, кто-то - … не перечислить! И всё это – материально доступно, прибыльно, доставляет удовольствие живущим в учреждениях пожилым людям, востребовано ими! А кто-то – «Есть финансирование – будет работа.

Нет финансирования — извините, мне по должности не положено инициативу проявлять». И, главное, последнее во многом соответствует интересам и сохранению своей должности руководителям на всех уровнях должностной иерархии. Кто-то придерживается компромиссной позиции. Кто-то уже в состоянии ближайшего увольнения по достижению пенсионного возраста, и тут уже совсем другая мотивация. И этих «кто-то» — огромное количество. Есть пословица: «Общего у людей только одно: все они разные». Тем не менее, они весьма схожи по тем или иным критериям, и думают, и ведут себя весьма схоже: руководители малокомплектных домов-интернатов и интернатов-«гигантов», интернатов московской области и крайнего Севера. Но это люди, от которых во многом зависит благосостояние пожилых людей, волею судьбы и обстоятельств оказавшихся в домах-интернатах, а не в стенах своих домов в окружении близких людей. Но оставим эмоции. Постарайтесь оценить масштаб проблем и необходимость вариативного, дифференцированного подхода к их решению, вдумчиво читая и анализируя строки этого отчёта.

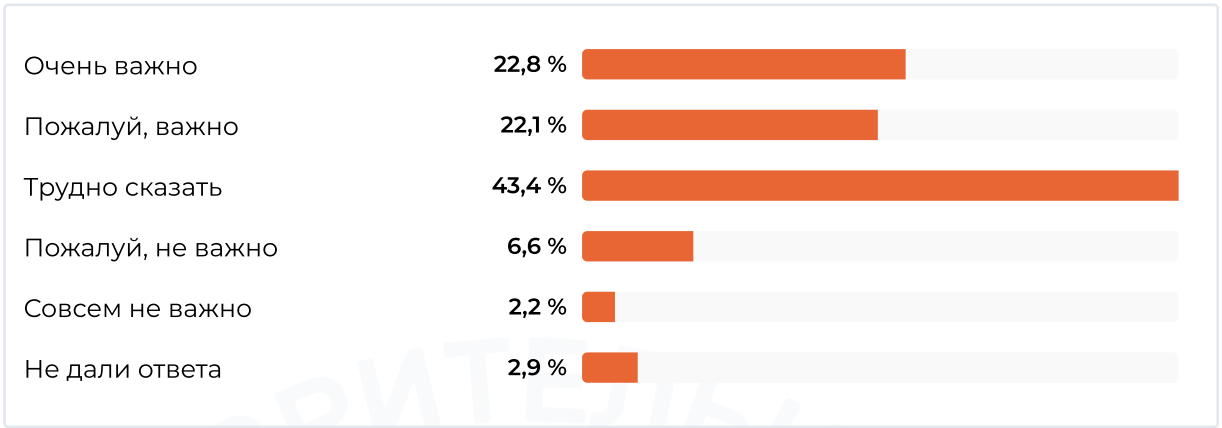
Привлечение средств для нужд учреждений из внебюджетных источников, на наш взгляд, представляет собой огромный потенциал финансирования. Значительная часть предпринимателей, спонсоров, физических лиц, предприятий различных форм собственности, как говорят уже проведённые социологические исследования на эту тему, готовы осуществлять посильную помощь. Однако, во многом их останавливает и недостаток информации о конкретных потребностях учреждений, и отсутствие чётких механизмов оказания такой помощи. Последнее особенно относится к механизмам привлечения средств физических лиц.

Согласно данным нашего исследования, потребность в такой помощи высказывают абсолютное большинство руководителей:

Привлечение средств бизнеса



Привлечение средств физических лиц

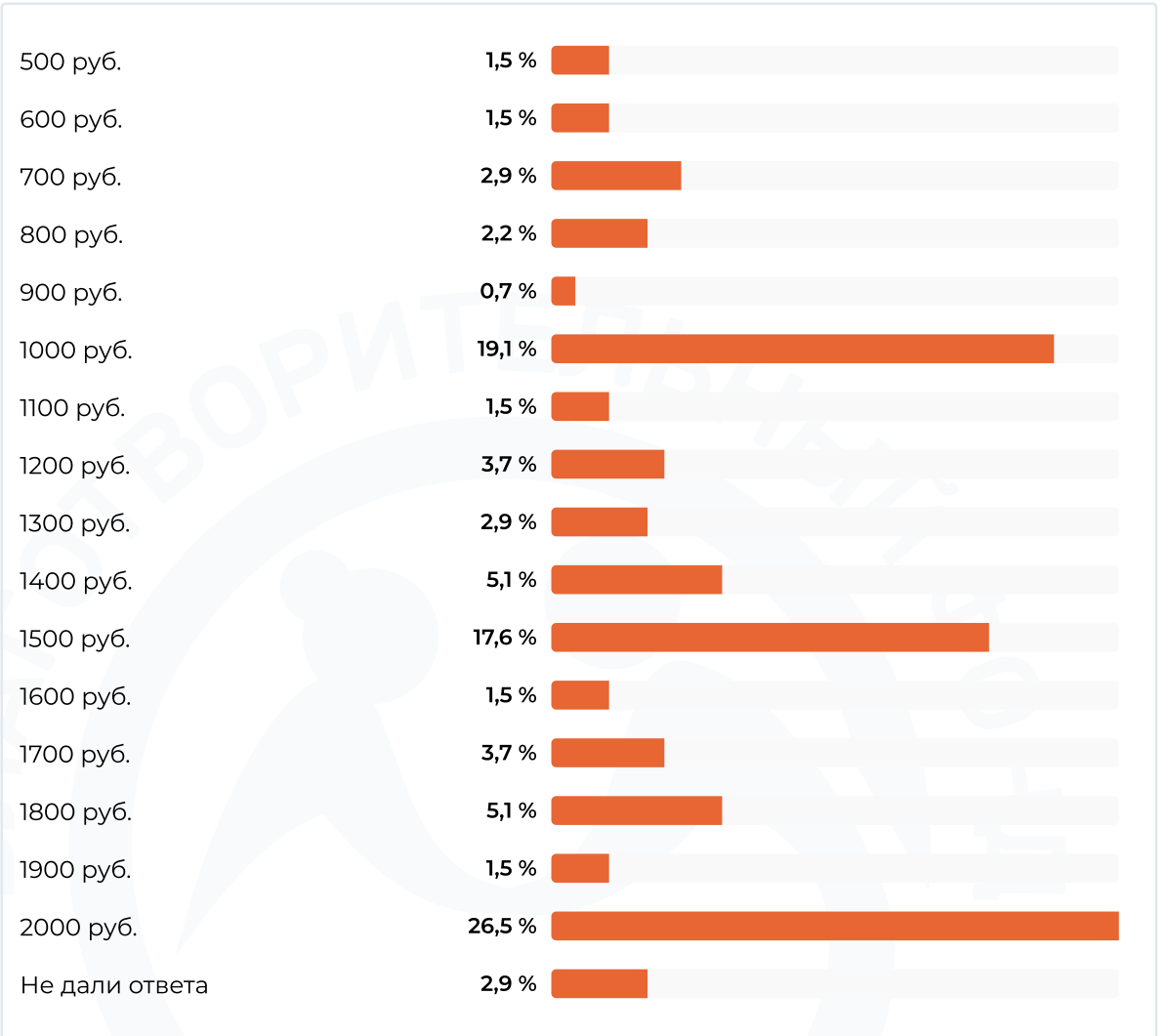


Одним словом, опять вопросов с финансами и экономикой учреждений больше, чем ответов. Но ответы на них могут дать, скорее, специалисты-финансисты, экономисты и иже с ними. Мы же даём информацию о состоянии дел, которая требует ***обратить самое пристальное внимание на проблему частно-государственного и прочих механизмах привлечения средств для достойного обеспечения жизни пожилых людей в учреждениях.*** И это требует системного подхода и диагностики: законодательной, экономической, образовательной, кадровой и, конечно, социологической. И морально-нравственной не в последнюю очередь.

И ещё один злободневный финансовый вопрос, непосредственно касающийся обеспечения качества жизни пожилых людей, находящихся на попечении в учреждениях. Это ***сумма расходов на одного получателя социальных услуг.*** Этот вопрос мы задали руководителям. Мнения разделились, но три «пиковых» показателя всё же показывают основную тенденцию: 26,5% считают, что эта сумма должна быть не меньше 2000 ₽, 19,1% — 1000 ₽, 17,6% — 1500 ₽. Но стоит более подробно взглянуть на распределение мнений, и если надо — поработать с калькулятором для ответа на возникающие по этому поводу вопросы.

Конечно, нам говорят в ответ, что, мол, одно дело — московский регион, другое дело — российская глубинка, и что «это две большие разницы». И это понятно. Но речь идёт о всероссийском исследовании, охватившем все регионы, и информация, представленная ниже — это «сканирование» ситуации по всей стране.

«Какова должна быть минимальная сумма расходов на одного человека в день для достойного обеспечения его жизнедеятельности в учреждении?»



Анализируя данные результаты, у нас есть основания говорить о том, что данный вопрос застал многих руководителей врасплох. Поэтому большинство из них оперировали «примерными», округлёнными суммами — 1000, 1500 и 2000 ₽. Действительно, от руководителей зависит здесь очень мало: существуют утверждённые сверху нормы, и их надо выполнять. Но следует только ознакомиться с этими утверждёнными нормами, статьями расходов и соответствующими суммами, то даже на первый взгляд они поражают своей неопределённостью, необоснованностью, не говоря уже о возможностях контроля за расходованием этих денег, их целевого использования, потенциальной коррупционной составляющей.

На наш взгляд, требуется серьёзная работа по обоснованию статей расходов. И основа для этой работы — социологический и экономический анализ реальных потребностей пожилых людей в самых различных сферах их жизнедеятельности, которые должны обеспечиваться учреждениями.

11. ХАРАКТЕРИСТИКА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ УЧРЕЖДЕНИЙ С БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

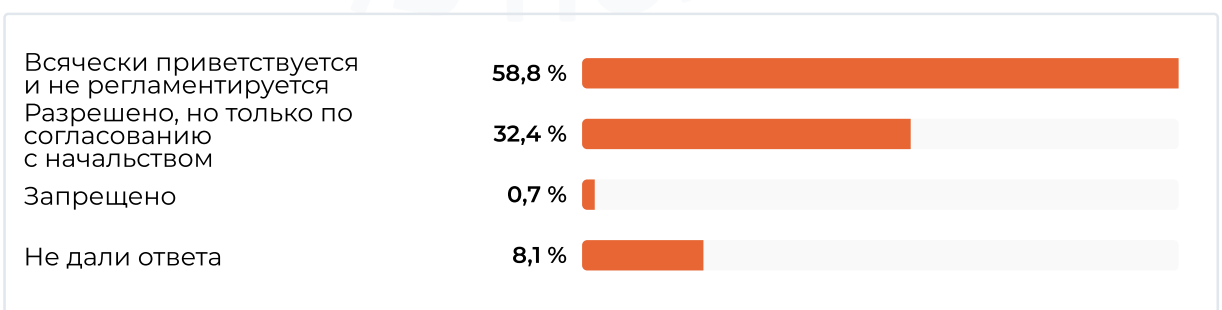
Сотрудничество с этими организациями, в основном федерального статуса и организационного обеспечения, осуществляется в рамках различных проектов, конечно же, с самыми благими намерениями. Другое дело, что осуществляется оно в «добровольно-принудительном порядке». Ну что ж, «дарёному коню в зубы не смотрят». Это понятно и как отдельному человеку, так и учреждению. Взаимодействие с благотворительными фондами осуществляется в рамках соответствующих нормативных условий как на федеральном, так и на региональном уровнях. В то же время, как показали результаты исследования, многое зависит и от субъективных мнений руководителей, и в целом от политики региональных министерств и департаментов. Эти и другие аспекты были проанализированы нами в содержании исследования.

Судя по ответам руководителей, ***80,9% учреждений в той или иной степени сотрудничают с благотворительными фондами.*** Уже только этот факт говорит о том, что данное направление деятельности прочно вошло в практику большинства учреждений. (Правда, есть некоторые сомнения. К примеру, 3,7% руководителей отметили, что сотрудничают с фондами, ... которых реально не существует.)

Но «палка всегда о двух концах»: ***19,1% учреждений на сегодняшний день не имеют никаких контактов с благотворительными фондами. Ч***то это? Сознательная установка? Запрет свыше? Незнание и неумение осуществлять подобную деятельность? Отсутствие опыта? Попробуем разобраться.

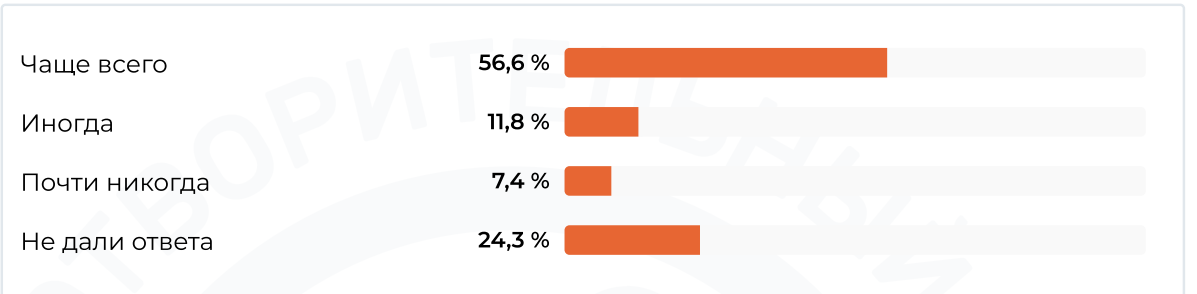
В течение последнего года бюджет ни одного из учреждений не пополнился из средств благотворительных фондов. Отчасти это понятно, так как надёжных механизмов контроля за целевым использованием средств благотворителей сейчас не существует, и практика благотворительности уже традиционно основана не на финансовой помощи, а на приобретении для учреждений различных видов оборудования, техники, продуктов питания и пр. (Хотя и здесь примеров нецелевого их использования — более, чем достаточно.) Попытки привести эту практику на договорные отношения, гарантирующие использование помощи на нужды пожилых людей, опять же наталкиваются на серьёзный бюрократический барьер, преодоление которого занимает уйму времени и сил у руководителей. Это является для них лишней «головной болью» в их повседневной деятельности, и так безмерно отягощённой различными нормативными и бюрократическими ограничениями, отчётными и прочими подобными вещами.

Как же **относится вышестоящее руководство к оказанию учреждению благотворительной помощи?** Мнения участников опроса следующие:



Мы имеем все основания утверждать, что эти результаты в целом не совсем соответствуют действительности, так как на этапе переговоров с руководителями, в личных беседах с ними выяснилось, что отказались принять участие в исследовании именно те, которые, так или иначе, но ссылались на запрет руководства осуществлять контакты с благотворительными фондами по тем или иным причинам.

Этому есть и подтверждения самих участников опроса при ответе на «контрольный вопрос» о степени согласия с тем, что **«Руководство строго регламентирует, к каким фондам обращаться»:**

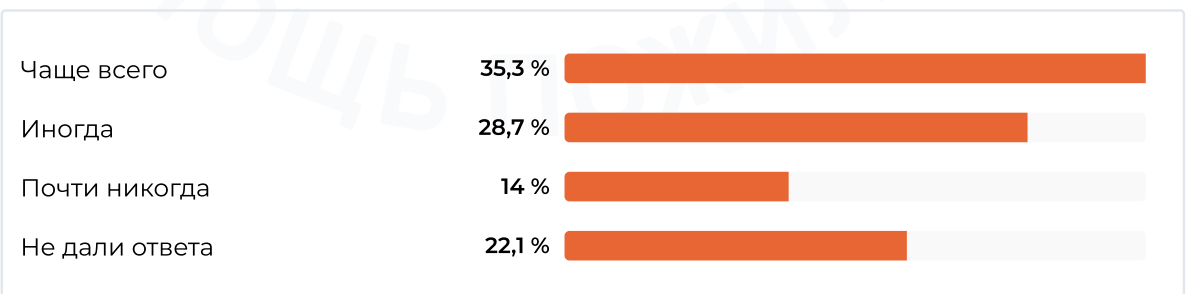


Обратите внимание, что практически четверть руководителей «ушли от ответа». Трудно предположить, что это случайность.

Отметим и ещё одно весьма противоречивое обстоятельство. В условиях жёсткой административно-нормативной системы управления учреждениями видно, что в некоторых регионах действительно процесс взаимодействия с благотворительными фондами находится под неусыпным контролем руководства и строго регламентируется (56,6%). В некоторых регионах эта система весьма либеральна (11,8), а в некоторых регионах — отдаётся «на откуп» руководителям, предоставляя им практически полную свободу в выборе благотворительных фондов и в организации с ними взаимодействия (7,4%). Что творится в оставшихся 24,3% случаев — приходится только догадываться. Но в любом из этих случаев речь идёт об отсутствии чётких и прозрачных механизмов эффективного взаимодействия с благотворительными фондами.

Для более полного анализа ситуации в анкете был предусмотрен и следующий вопрос-индикатор о поведении руководства:

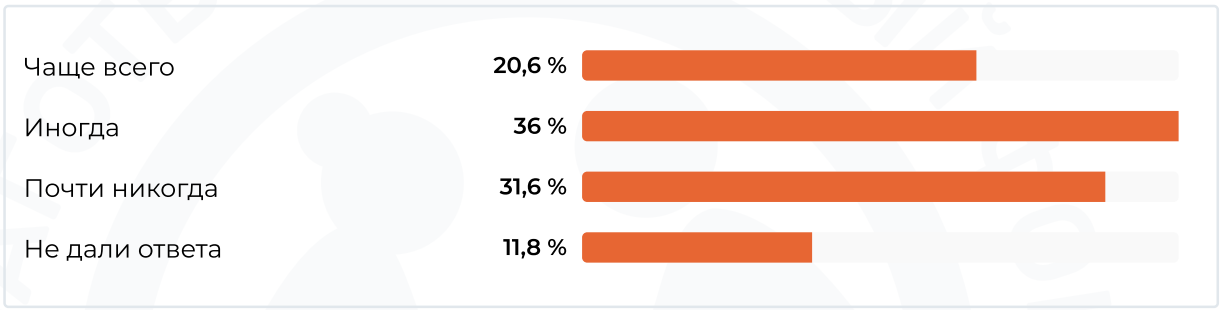
«Вышестоящее руководство советует Вам, к кому обратиться за помощью, помогает информацией о благотворительных фондах»



Данное распределение мнений вызывает больше вопросов, чем даёт понимание сути происходящего. Почему руководство осуществляет консультативно-информационную функцию только «иногда»? Почему «почти никогда»? Что скрывается за мнением 22,1% руководителей, которые вообще не дали никакого ответа? Иными словами, ситуация с организацией взаимодействия с благотворительными фондами выглядит весьма неотрегулированной, противоречивой, что говорит о необходимости организации чёткой и эффективной работы по привлечению ресурсов благотворительности и налаживанию прозрачных механизмов этой работы.

А может, дело всего лишь в нереализованных возможностях самих учреждений по привлечению сил благотворительных организаций? Посмотрим, насколько они активны в этом плане. На вопрос, кто является инициатором оказания благотворительной помощи учреждению, следует распределение мнений руководителей:

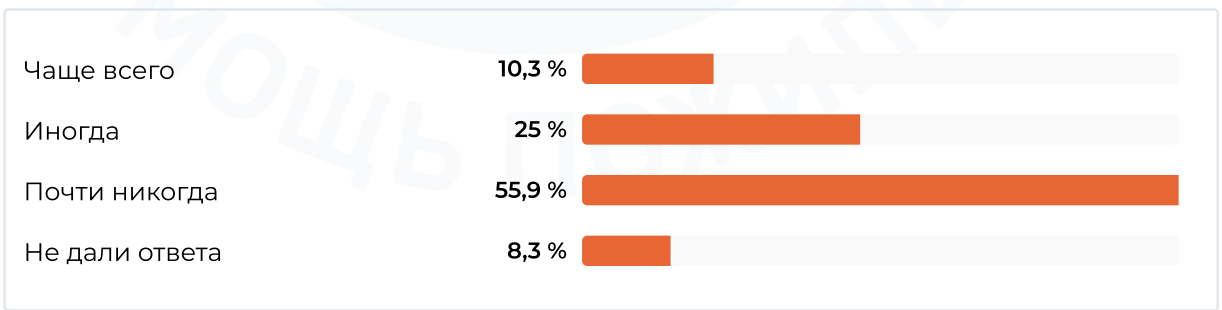
«Вы лично и/или сотрудники учреждения обращаетесь к фондам»



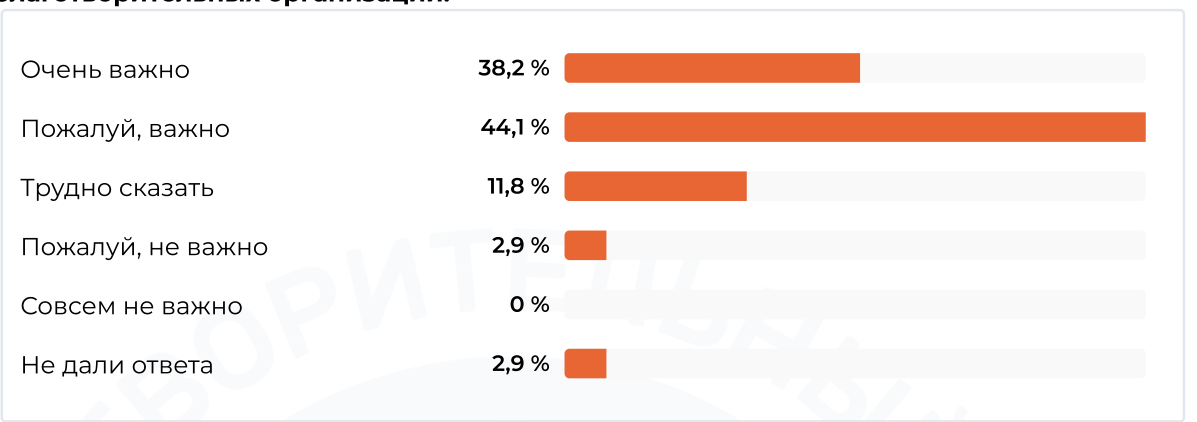
Трудно предположить, что 31,6% руководителей считают, что их подопечные обеспечены всем и сполна, и не нуждаются в помощи, а ещё 36% осознают, что эта помощь иногда всё же нужна. 11,8% участников опроса, видно, вообще ещё не осуществляли попыток организации такой деятельности. Скорее всего, это результат упомянутых выше ограничений «свыше» и в целом действие системы, не предполагающей проявление какой-либо инициативы.

А может, благотворительные фонды уже сами засыпали учреждения своими предложениями о помощи, и никакой инициативы уже и не требуется? Как видно из приведённых ниже данных исследования, это не так:

«Благотворительные фонды сами предлагают помощь по своей инициативе»

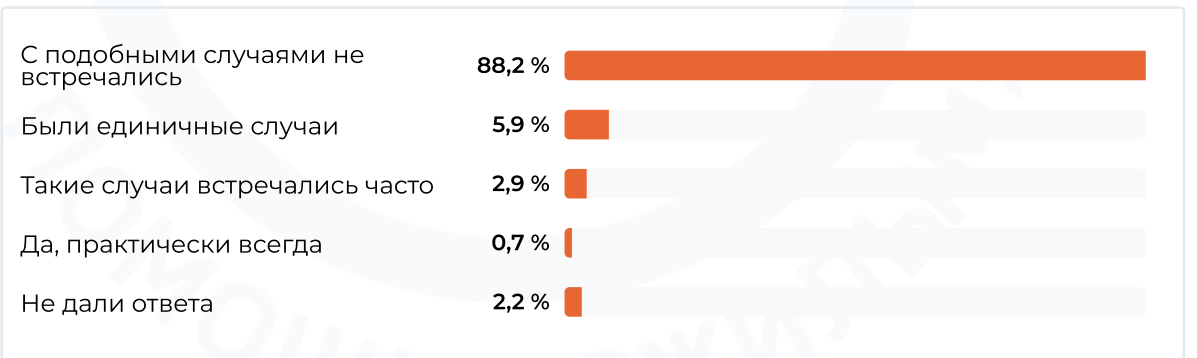


Пожалуй, стоит прислушаться к мнению участников опроса, которые, оценивая важность различных средств и способов улучшения ситуации с оказанием помощи и обеспечением надлежащего качества жизни пожилых людей в учреждениях, в большинстве своём – **82,3%, отметили важность активизации усилий благотворительных организаций:**



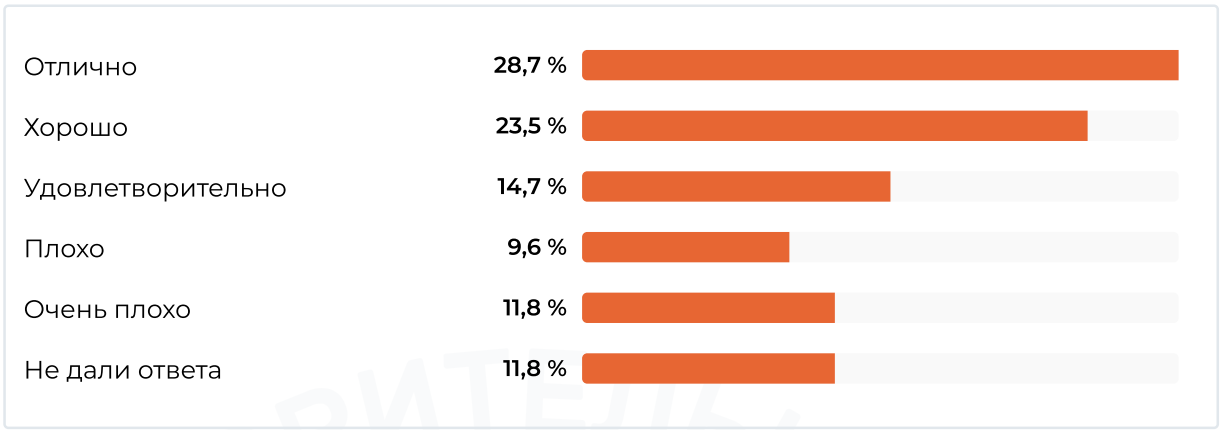
Мы упоминали выше о негативном действии субъективного фактора, имея в виду сложившееся мнение самих руководителей о характере деятельности благотворительных фондов на основе собственного опыта, сложившихся стереотипов в общественном мнении. Один из устойчивых стереотипов — «Эти фонды существуют только для того, чтобы отмывать деньги». Стоит отметить, что около двух десятков руководителей, отказавшихся принять участие в исследовании, практически цитировали эту фразу. В этой связи результаты исследования по этому вопросу несколько «смещены» в положительную сторону от оценки ситуации в целом, так как в исследовании приняли участие большинство руководителей, которые с этим стереотипом не согласны.

«Вы лично были свидетелями того, что благотворительные фонды занимались деятельностью, далёкой от истинной благотворительности?»

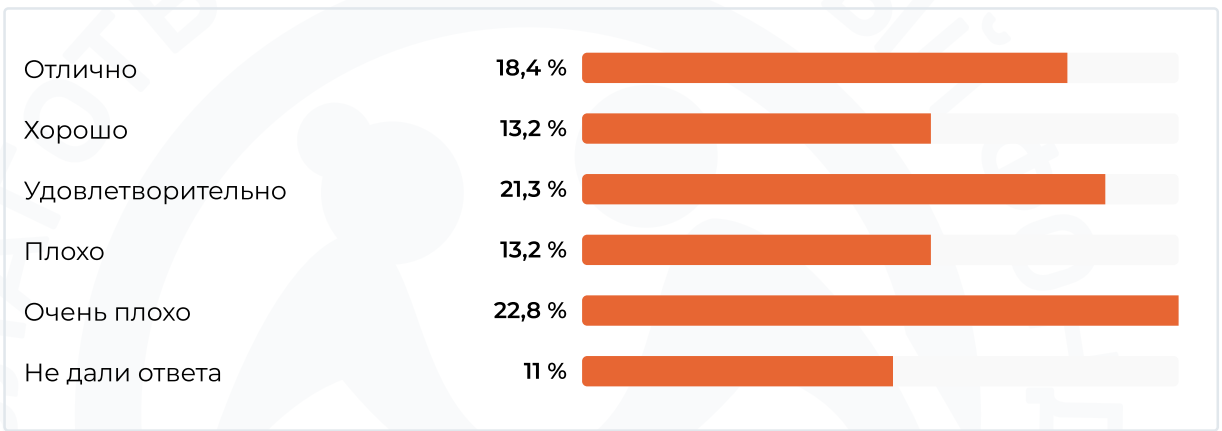


Значительный потенциал благотворительности заключён также в усилиях и возможностях спонсоров — бизнес-структур, предприятий, организаций, других юридических и физических лиц. Более подробно о масштабах и конкретных показателях материальной помощи, которые они оказывают, идёт речь в разделе отчёта, посвящённого финансовой составляющей деятельности учреждений. Здесь же мы остановимся на сравнительной оценке руководителями эффективности взаимодействия учреждений со всеми субъектами благотворительности.

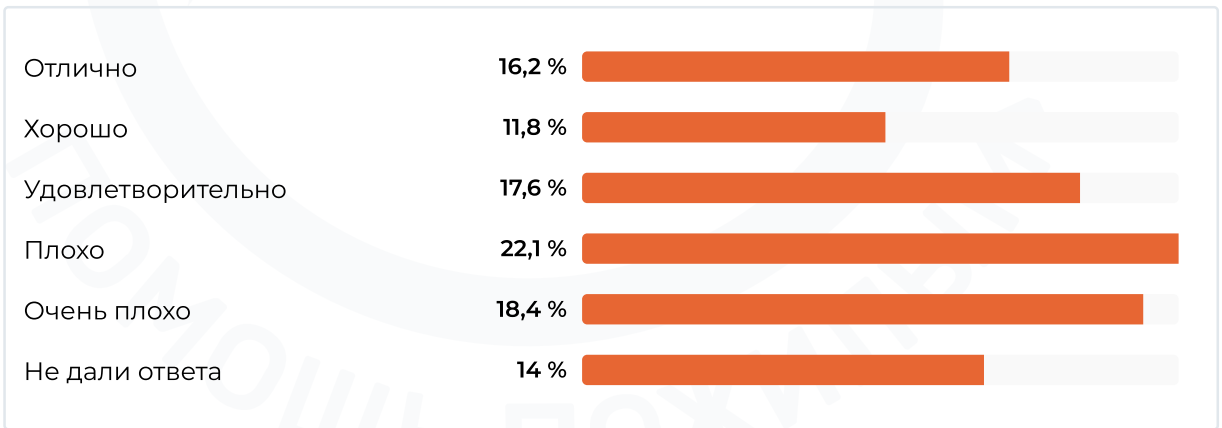
Оценка эффективности сотрудничества с благотворительными фондами



Оценка эффективности сотрудничества со спонсорами – физическими лицами



Оценка эффективности сотрудничества с юридическими лицами и организациями



Эти результаты дают картину состояния дел на сегодняшний день. Да, мы видим рейтинг эффективности подобного взаимодействия с субъектами благотворительности, мы видим очевидную неэффективность этого взаимодействия по оказанию благотворительной и спонсорской помощи учреждениям. Пусть эти результаты станут основой для сравнения, дальнейшего мониторинга эффективности предпринимаемых мер по изменению ситуации в лучшую сторону.

В целом, на основании результатов данного исследования, напрашивается необходимость отдельного социологического исследования, направленного на подробный анализ следующих аспектов:

- анализ практики взаимодействия учреждений с благотворительными организациями
- анализ форм работы благотворительных организаций с учреждениями
- оценка характера взаимодействия учреждений с вышестоящими региональными министерствами и департаментами в практике благотворительности
- оценка эффективности взаимодействия благотворительных организаций и спонсоров – юридических и физических лиц
- анализ соответствия существующей нормативной базы целям плодотворного сотрудничества всех указанных субъектов.

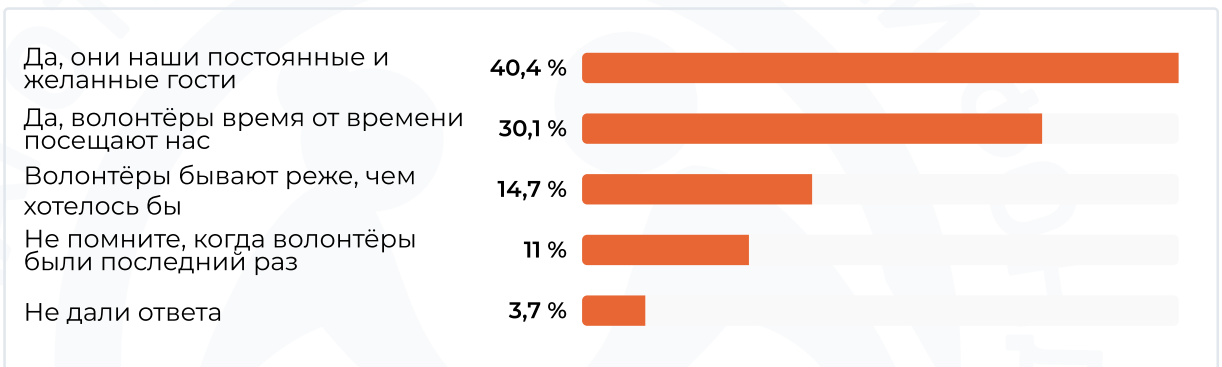
БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД ПОМОЩЬ ПОЖИЛЫМ

12. ХАРАКТЕРИСТИКА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ УЧРЕЖДЕНИЙ С ВОЛОНТЁРСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

Волонтёрство — это, по своей сути, та же самая благотворительная деятельность, но осуществляемая в других формах и другими средствами. Если «классические» благотворительные фонды и организации ориентированы на материально-техническую помощь, то волонтёры — в основном на организацию культурно-досуговых мероприятий. Так уж сложилось годами и десятилетиями.

Одна из задач нашего исследования — проанализировать характер взаимодействия учреждений с волонтёрскими организациями, узнать потребности учреждений в организации и формах работы с ними. Как свидетельствуют результаты исследования, волонтёры стали неотъемлемой частью деятельности большинства учреждений. Правда, с различной степенью интенсивности участия.

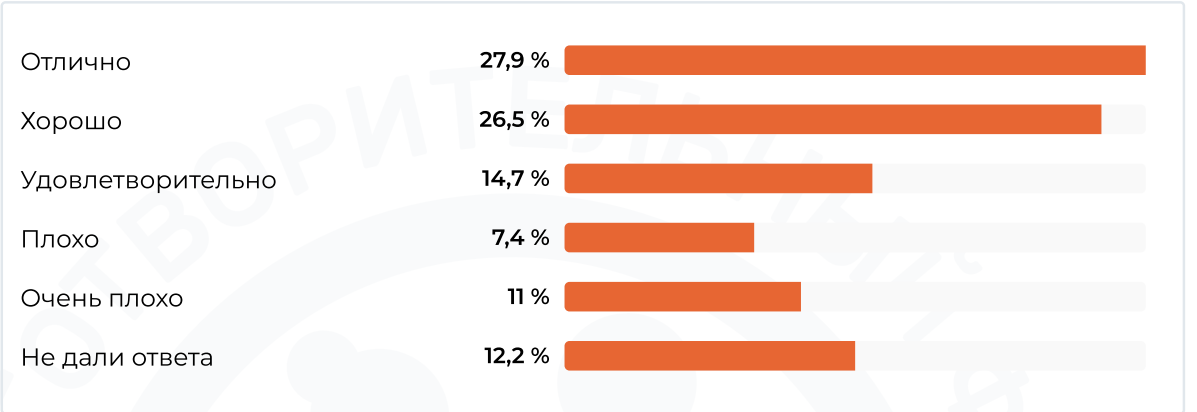
«Ваше учреждение сотрудничает с волонтёрскими организациями?»



Казалось бы, можно и остановиться на этой вполне оптимистичной картине состояния дел. (Хотя, конечно, хотелось бы, чтобы первый показатель составлял не 40,4%, а, по крайней мере, в два раза больше.) Поэтому мы разместили в анкете серию косвенных вопросов, чтобы получить ответы не только количественного, но и качественного характера. И вот один из вопросов тут же «отрезвил» ситуацию. Сравните это распределение мнений с предыдущим:

Как видно, проблема соотношения формы и содержания здесь выражена явно: если сами факты и количество посещений учреждений волонтёрами на «отлично» и «хорошо» оценивают 70,5% руководителей, то эффективность волонтёрской деятельности столь же высоко оценивают лишь 54,4%, т. е. более чем на 16 пунктов меньше. А 12,2% вообще не смогли оценить эту эффективность. Не странно ли? 17,4% дали крайне негативную оценку. Ещё 14,7% — оценили её лишь на «тройку».

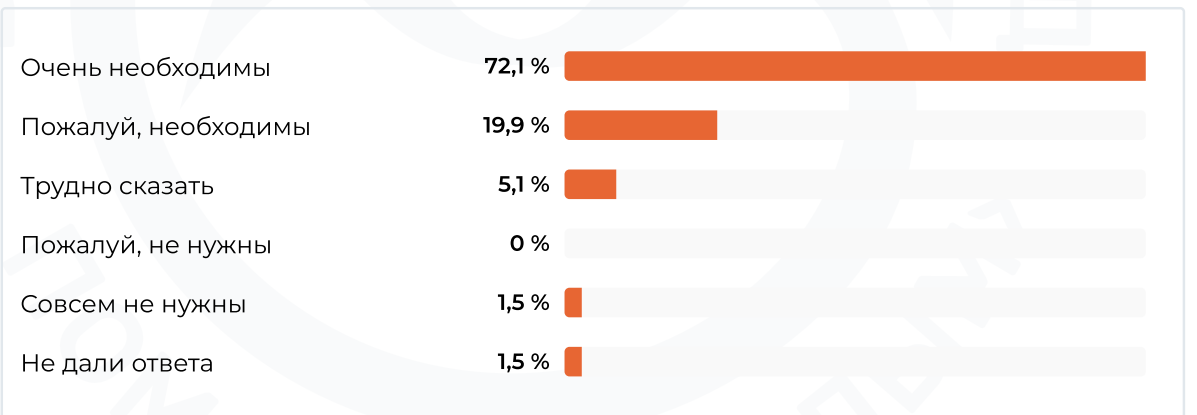
Оценка эффективности сотрудничества с волонтёрскими организациями



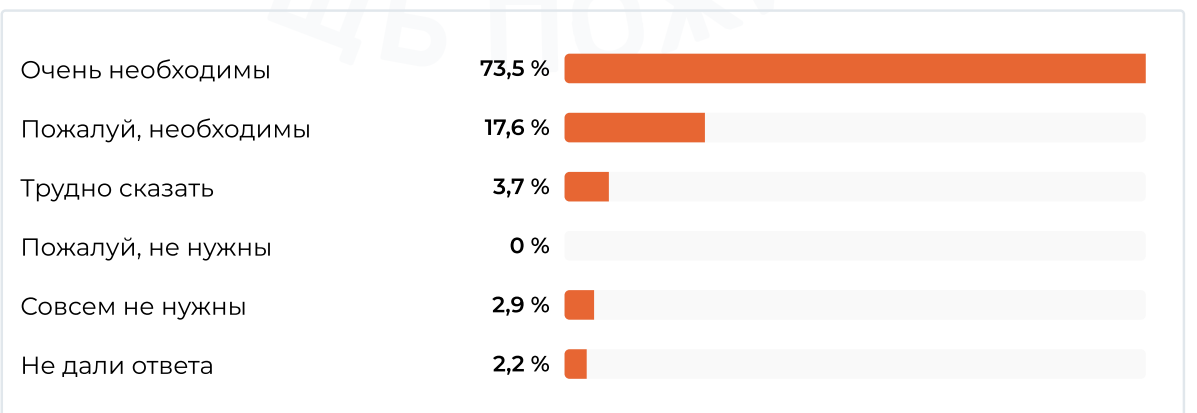
Какие же виды волонтёрской помощи пожилым людям, по мнению руководителей, востребованы и необходимы, и в какой степени?

Смотрим результаты:

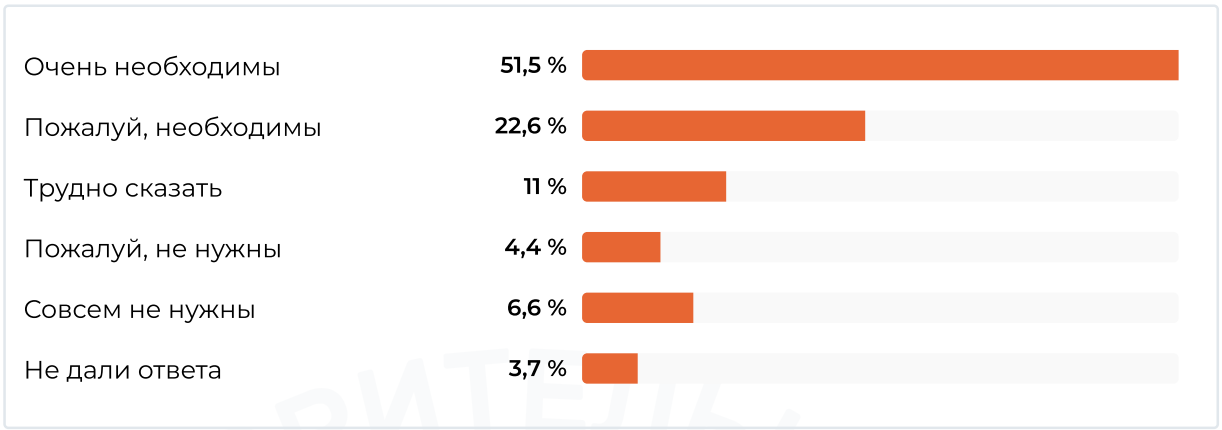
1. Выступления с самодеятельными концертами



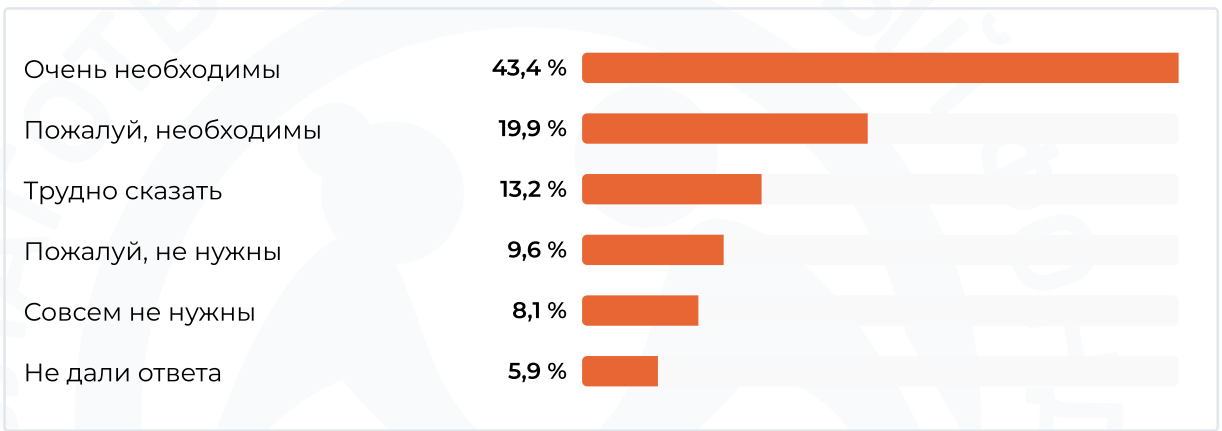
2. Поздравления с праздниками, подарки пожилым



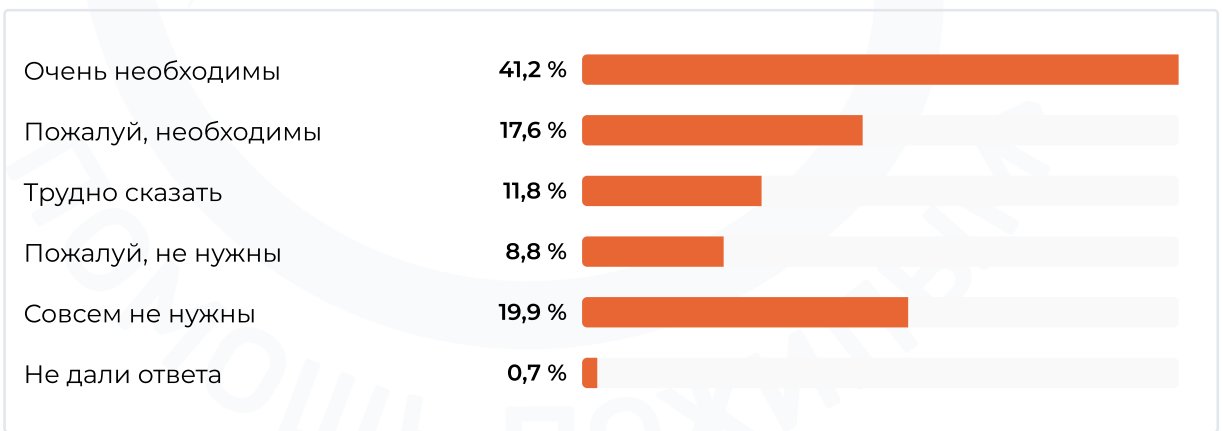
3. Проведение мастер-классов по рукоделию и т.п.



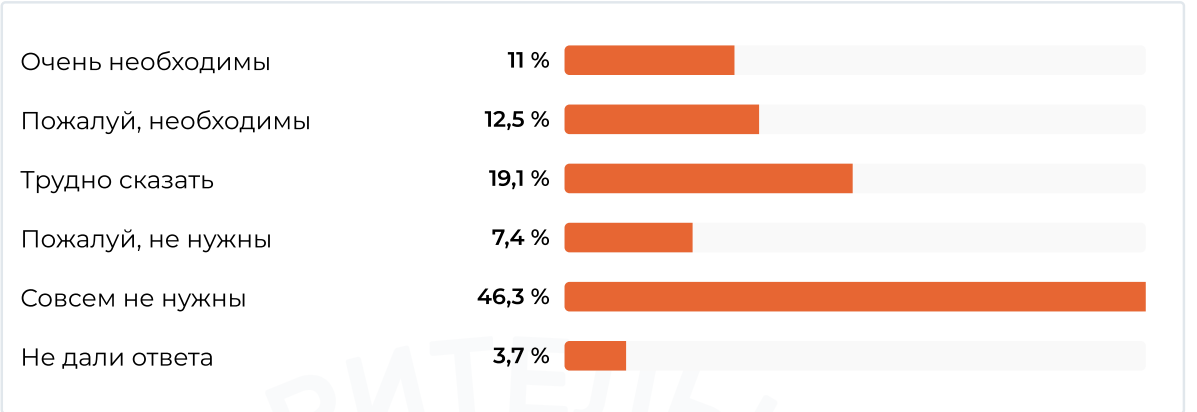
4. Образовательные и познавательные программы



5. Помощь в благоустройстве окружающей территории



6. Помощь в уборке внутренних помещений



Как видно, стереотипные представления о деятельности волонтёров в полной мере присутствуют в сознании руководителей. Это не их вина и не их беда: так уж сложилось.

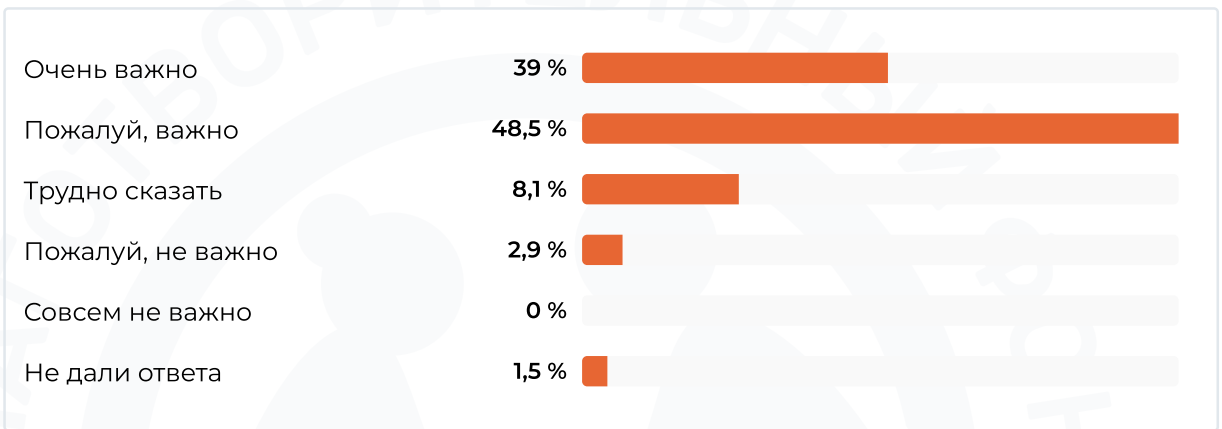
На наш взгляд, ***существует огромный потенциал развития волонтёрской деятельности, направленной на помощь пожилым. И особенно — в организации совместных усилий благотворительных и волонтёрских организаций.*** Как говорится, совместить «коня и трепетную лань». Вот лишь некоторые направления:

- Известно, что огромную роль в организации культурно-досуговой сферы пожилых играют выступления различного рода профессиональных и самодеятельных творческих коллективов и отдельных людей — поэтов, музыкантов, художников и других представителей творческих профессий. Их не принято относить к числу волонтёров, но, выступая бесплатно, по зову своей души, они по определению являются волонтёрами. Как мы знаем, многим коллективам, закреплённым за Домами культуры, буквально запрещено выступать без оплаты. Но они, преодолевая запреты, всё равно стремятся доставить радость пожилым людям. Почему бы благотворительным фондам не финансировать транспортные расходы, какую-то оплату и/или подарки за их выступления?
- Благотворительные организации вполне могут помочь волонтёрам в обеспечении такой востребованной сферы их деятельности, как поздравления с праздниками и подарки пожилым, взяв на себя финансирование закупок праздничных подарков.
- Благоустройство окружающей территории учреждений тоже весьма востребовано. И люди есть, и желание есть. Но обеспечение инвентарём, организация вывоза мусора, закупка растений, малых архитектурных форм и пр. – это подчас не под силу ни учреждениям, ни волонтёрам. Благотворительные организации, спонсоры! Вот вам сфера приложения усилий.
- Проведение мастер-классов по рукоделию и т.п. Приобретение, казалось бы, элементарных: картона, ниток, иголок, салфеток, бумаги, тканей и прочих «мелочей» зачастую является для волонтёров просто финансово невыполнимой задачей. Благотворительные организации даже небольшого масштаба и возможностей могут взять на себя решение этой проблемы.

Этот «список» можно продолжать и продолжать. Но не в этом задача социологического исследования. Главное — понять направления деятельности, механизмы их реализации, и на этой основе приложить имеющиеся желание и возможности, творческое мышление для того, чтобы приумножить и реализовать эти сферы деятельности во имя и во благо наших пожилых людей.

В завершение данного раздела — ещё одно распределение мнений, которое одновременно говорит и о необходимости развития волонтёрской деятельности, и о пока что недостаточном его развитии:

Оценка руководителями важности организации деятельности волонтёрских объединений в помощи пожилым людям:



87,5% руководителей учреждений считают это направление важным.

Безусловно, нельзя относиться к этим результатам исследования как к истине в последней инстанции. И для этого есть все совершенно естественные предпосылки, главная из которых — стремление нормального человека показать себя несколько, или даже значительно в лучшем свете, чем это есть на самом деле, что переживается, что не находит выхода и решения, что ставит под сомнение смысл осуществляемой деятельности. Особенно это касается как раз самооценки профессиональной деятельности руководителей. Это закономерность, не подлежащая сомнению и проверенная тысячелетними исследованиями существования рода человеческого. Итак, от слов — к делу.

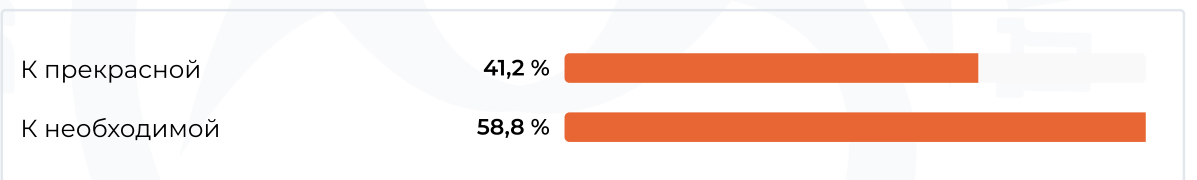
13. ОБЪЕКТИВНЫЕ И СУБЪЕКТИВНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ РУКОВОДИТЕЛЕЙ УЧРЕЖДЕНИЙ

Этот аспект исследования чрезвычайно важен буквально для всех. В первую очередь для пожилых людей, живущих в учреждениях. Он важен для понимания кадровой системы подбора персонала. Он важен для самих служащих учреждений. Он важен для всей системы управления социальным обеспечением пожилых людей. Он важен для нас, благотворительного фонда, для того, чтобы понимать, с кем мы имеем дело, и насколько взаимодействие с руководителями может (или не может) способствовать делу помощи пожилым людям.

Мы знаем и уверены в том, что качественный социологический анализ кадрового состава руководителей учреждений практически не исследован. Официальная половозрастная и прочая «кадровая» статистика в счёт не идёт. Она мертва по определению и неприменима на практике. Как эта статистика сможет определить те качества, которые приводят к наилучшему обеспечению потребностей и интересов пожилых людей? Поэтому в данном исследовании мы сами предприняли попытки получить социологический анализ состава руководителей российских учреждений, их профессионально-жизненного самочувствия.

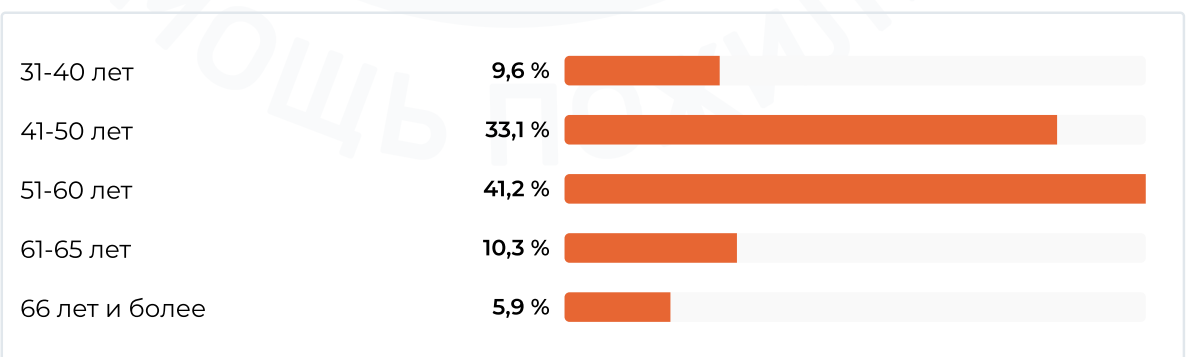
13.1. Объективные характеристики:

К какой половине человечества Вы относитесь?



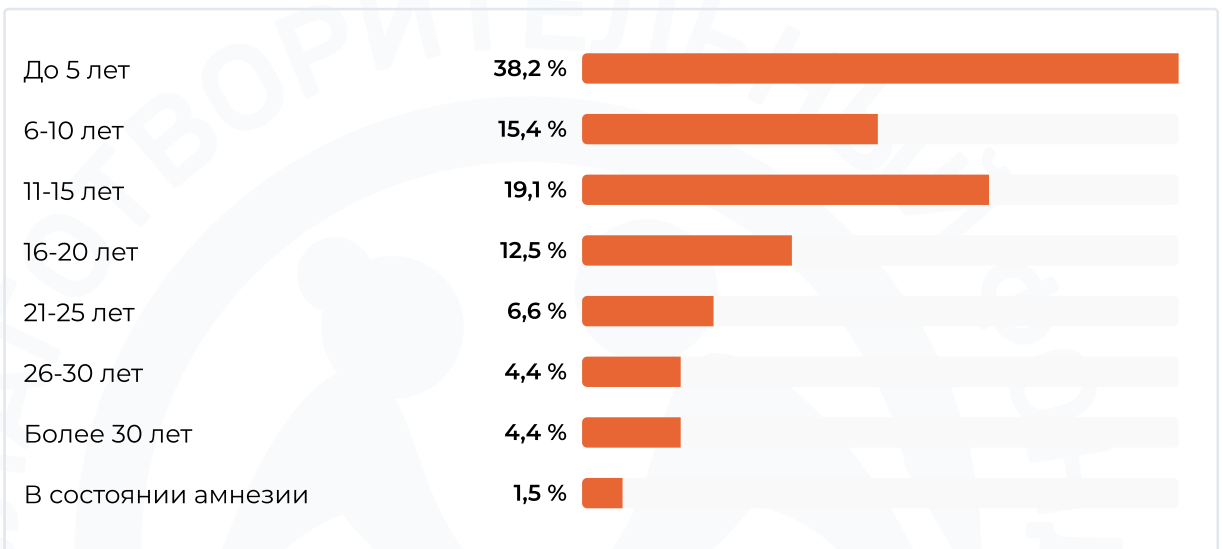
Несмотря на очевидное отношение себя к той или иной половине человечества, шестеро из руководителей - участниц опроса, «отдавая всех себя работе», отнесли себя к необходимой части человечества. Здесь уж не до юмора. «Есть женщины в русских селеньях...». А в целом – практически гендерный паритет.

Возраст:



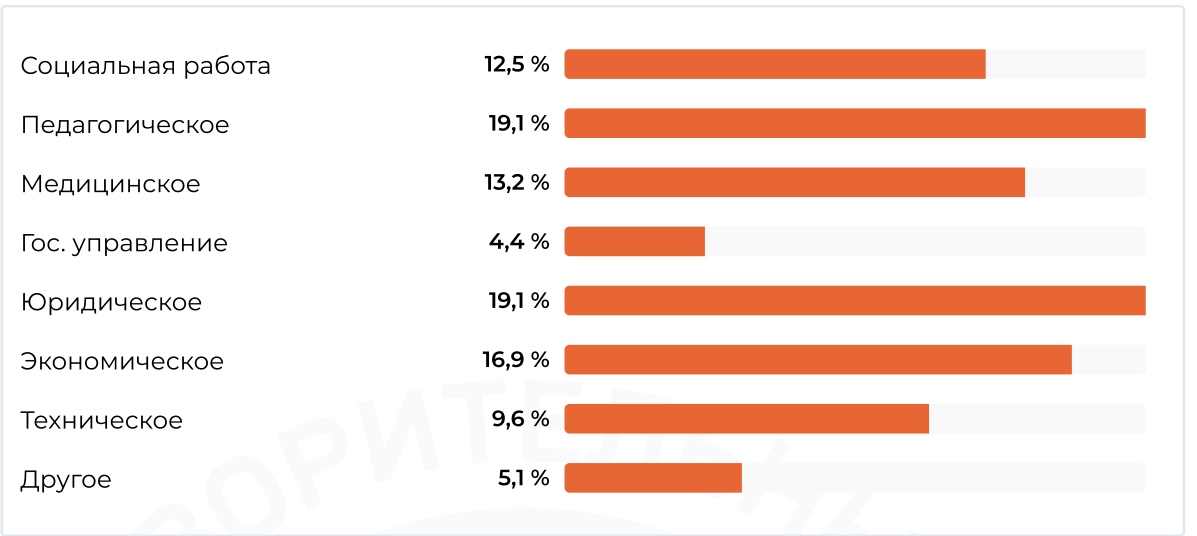
Ну, что здесь сказать, кроме пословицы: «Возраст — это не количество лет. Это состояние души». Но об этом состоянии можно судить только на основании анализа субъективных ощущений участников опроса, которые — чуть ниже по тексту. А пока: в должности директора учреждения находились на момент опроса 77,2% участников опроса. ИО директора — 19,1%. 3,7% «засекретили», кто они есть на самом деле. Скорее всего, те, которых директор попросил ответить на вопросы анкеты, чтобы не отвлекать от текущих дел. На самом деле их примерно в два раза больше — социальных работников, медсестёр, «замов». Это подтверждают результаты исследования, в которых до 14% «директоров» не дали ответа на вопросы, которые относятся к ежедневной и обязательной «головной боли» директоров без кавычек.

Стаж работы в должности:



Здесь просто констатация факта, с учётом одной устойчивой тенденции: идёт интенсивный процесс омоложения кадров руководителей. И этот процесс требует особого изучения в плане анализа компетентностей молодых руководителей и их мотиваций. Наш же опыт взаимоотношений с руководителями говорит о том, что в настоящее время происходит кадровая чехарда, смена одного руководителя другим с интенсивностью, трудно поддающейся рациональному объяснению и обоснованию. Люди с достоинством и профессиональной честью не хотят быть в существующей рабско-молчаливой системе, и сами уходят. Те, кто готовы в ней быть — не могут это делать по причине отсутствия элементарных профессиональных качеств, кроме одного: слушать и молчать. Это подчас и является главным критерием отбора кадров.

Базовое образование:



Парадоксальная ситуация! Судя по всему, в большинстве случаев ***образование и должность руководителя учреждения — это две независимые и никак не взаимосвязанные категории.*** Назначение на должность определяется совершенно другими причинами, качествами и обстоятельствами. И все об этом знают. Не будем тратить место для обыденных и весьма печальных констатаций того, что есть на самом деле.

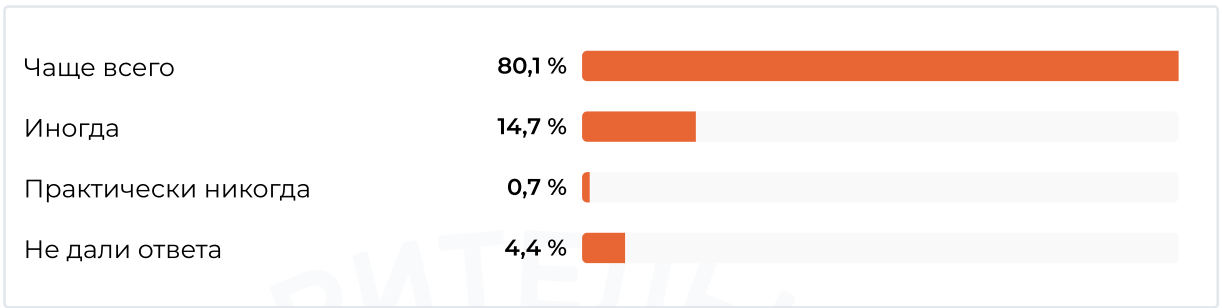
13.2. Субъективные характеристики

А вот теперь, пожалуй, к самому главному — к чувствам, эмоциям, ощущениям себя руководителями, исполняющими свои обязанности. Напомним, что данные распределения мнений — это не индивидуальная диагностика каждой профессионально-жизненной ситуации. Законы и методы социологии позволяют замерить основные тенденции. И мы ни в коем случае не подвергаем сомнению то, чем поделились с нами руководители, и искренне благодарны им за откровенность. Другое дело, что мы во многом знаем, на чём основаны эти мнения. Поэтому позволим себе привести результаты опроса по этому разделу без комментариев. Уж очень «личная» эта тема, в то же время затрагивающая «системные» характеристики. Но для организации деятельности фонда в плане налаживания плодотворных контактов и диагностики их эффективности с целью осуществления благотворительной деятельности — тема принципиально важная.

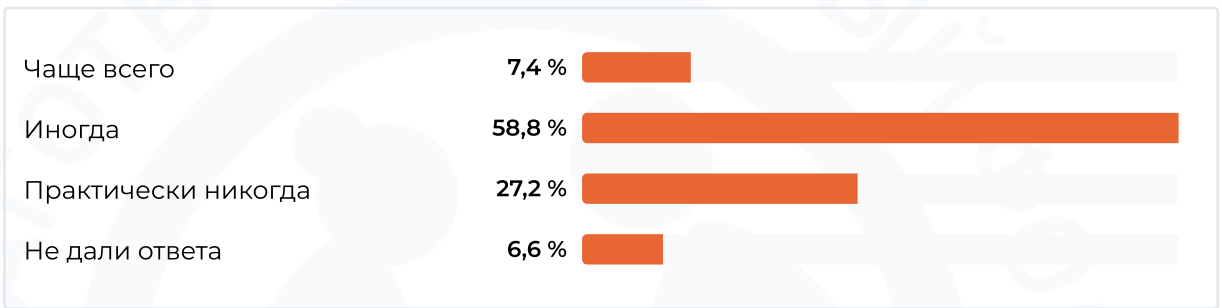
Стоит сделать одну поправку. Дело в том, что отказались принимать участие в исследовании в основном руководители, которые находились в явно депрессивном настроении, выражали неверие в то, что подобные исследования могут что-то изменить, были «замотаны» текущими делами. Так что в среднем картина настроений выглядит более пессимистичной.

Итак, вопрос: **«Как часто Вы лично испытываете в должности руководителя учреждения следующие чувства?»**

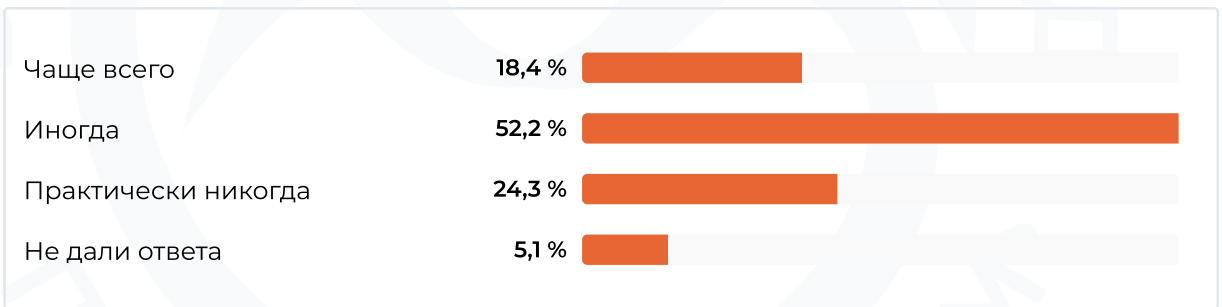
Бодрость и уверенность в своих силах



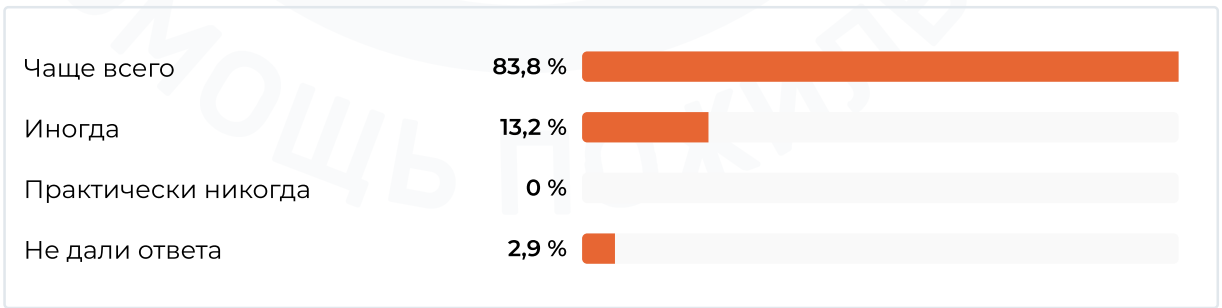
Физическая усталость



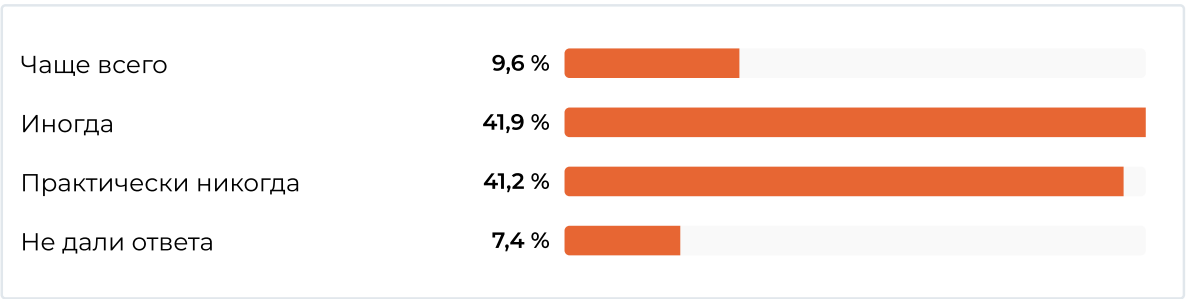
Моральная усталость



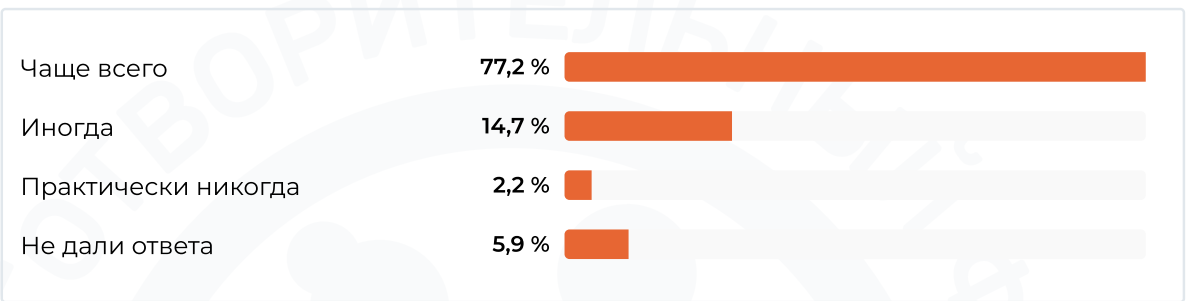
Удовлетворённость от принятых Вами решений



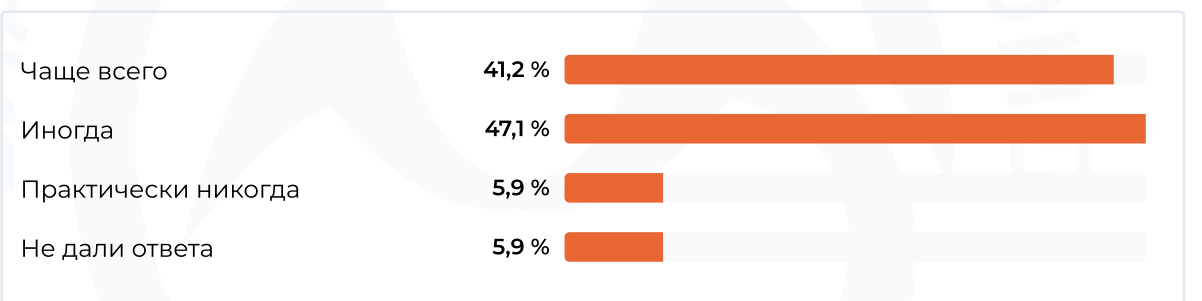
Бессилие перед «системой»



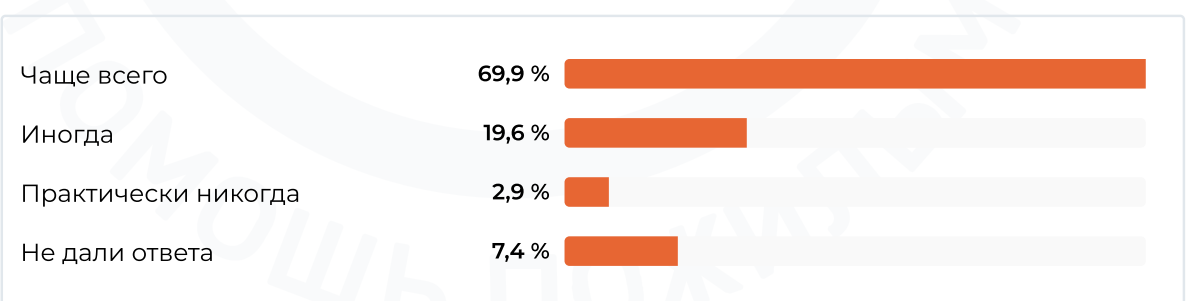
Ощущение того, что эта работа – Ваше призвание



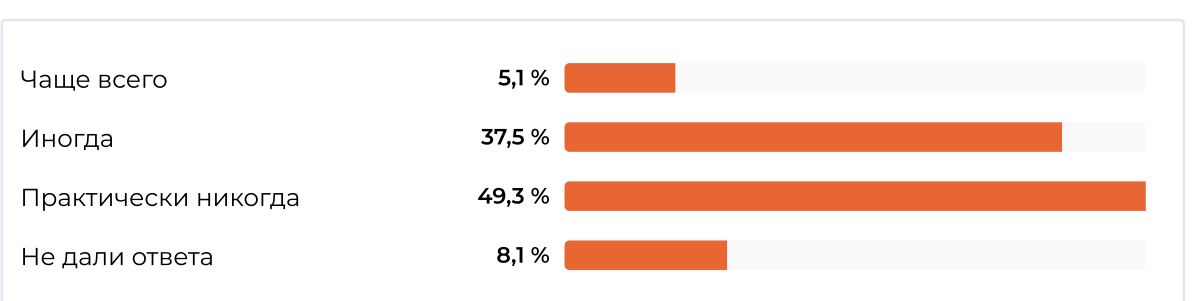
Потребность в новых профессиональных знаниях



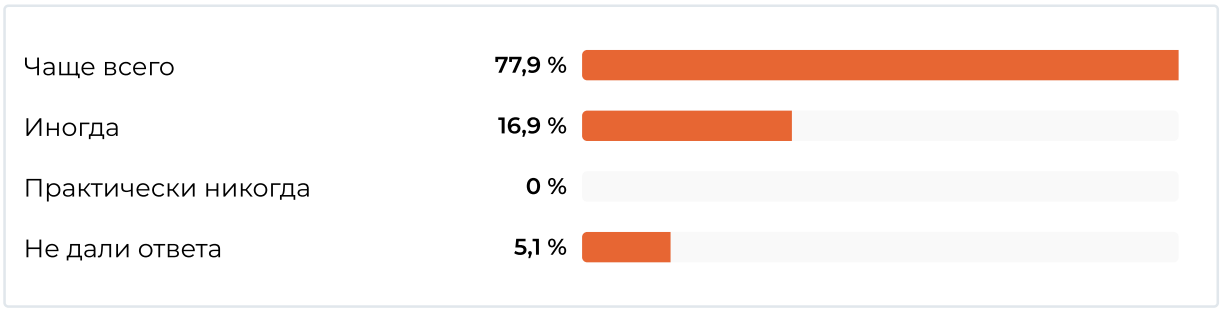
Вера в то, что всё изменится к лучшему



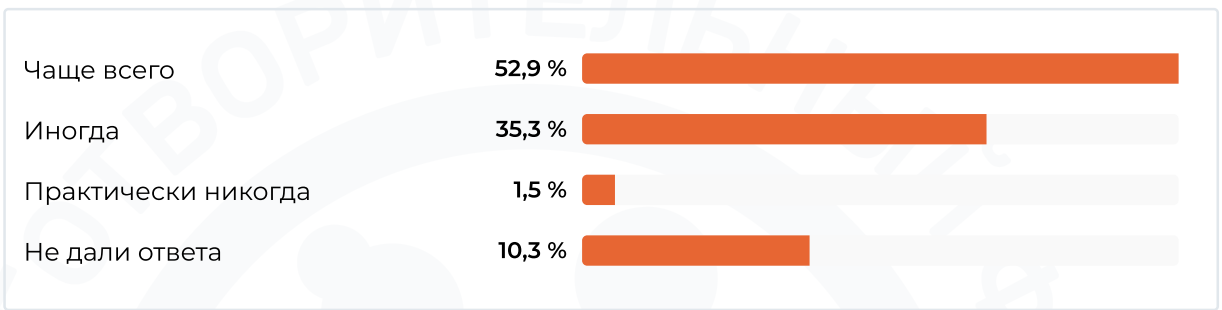
Непонимание того, что требует от Вас руководство



Удовлетворённость от сделанной работы



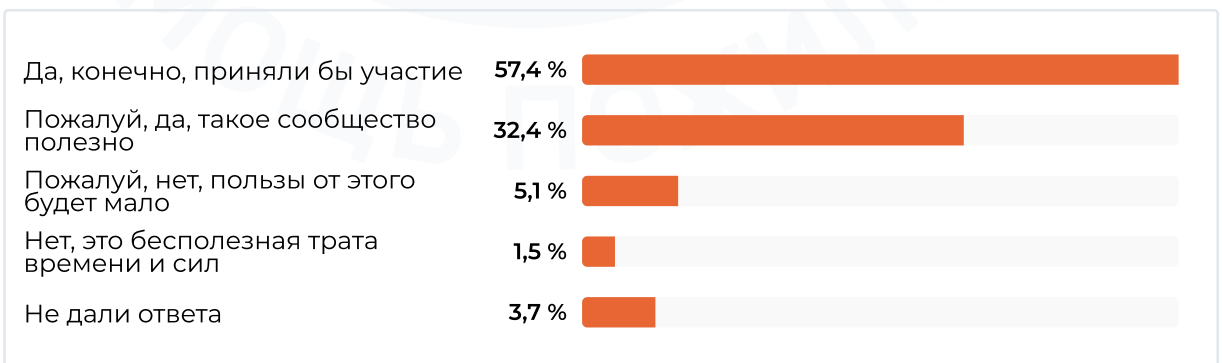
Потребность поделиться мнением с коллегами



Не будем конструировать «обобщённый образ руководителя» на основании приведённых выше характеристик-самооценок, как это обычно делается в отчётах по результатам подобных исследований. Это было бы слишком механистично и «роботизировано». Тем не менее, мы видим общую палитру настроений, чувств, ощущений, которая в целом вызывает чувство здорового оптимизма. И даже у тех участников опроса, которые не смогли ответить на данные вопросы, появилась возможность задуматься над тем, кто они, как они себя чувствуют, и почему. И это тоже, своего рода, терапия, данная нам социологией. Будьте здоровы!

Отдельно хотелось бы обратить внимание на мнения руководителей по следующему вопросу:

«Вы лично заинтересованы в создании неформального Интернет- сообщества (группы, чата) руководителей учреждений вашего типа с целью обмена опытом работы, решения возникающих проблем?»



Как видно, данная потребность в общении с коллегами выражена абсолютным большинством руководителей учреждений. Мы приложим все усилия, чтобы она реализовалась на практике.

14. ОЦЕНКА ВАЖНОСТИ УСЛОВИЙ ИЗМЕНЕНИЯ СИСТЕМЫ СОЦИАЛЬНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ГРАЖДАН ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА

Информация данного раздела носит обобщающий характер, так как в предыдущих разделах отчёта большинство рассматриваемых аспектов уже было проанализировано, но с помощью других, частных вопросов и их сочетаний. Это серии вопросов про финансовое и кадровое обеспечение, благотворительность, волонтёрство и пр.

В данном случае нами была применена логика «от частного – к общему». Суть её состоит в том, что сначала мы даём возможность респондентам посмотреть на проблему с разных сторон, разобрать её «по полочкам» для того, чтобы в результате получить более обоснованный, обдуманный, аргументированный ответ. А в случае ответа сразу на общий вопрос велика вероятность недостаточно обдуманного, эмоционального или ситуативного ответа. Мы постарались избежать эту вероятность, чтобы получить более надёжные и обдуманные мнения.

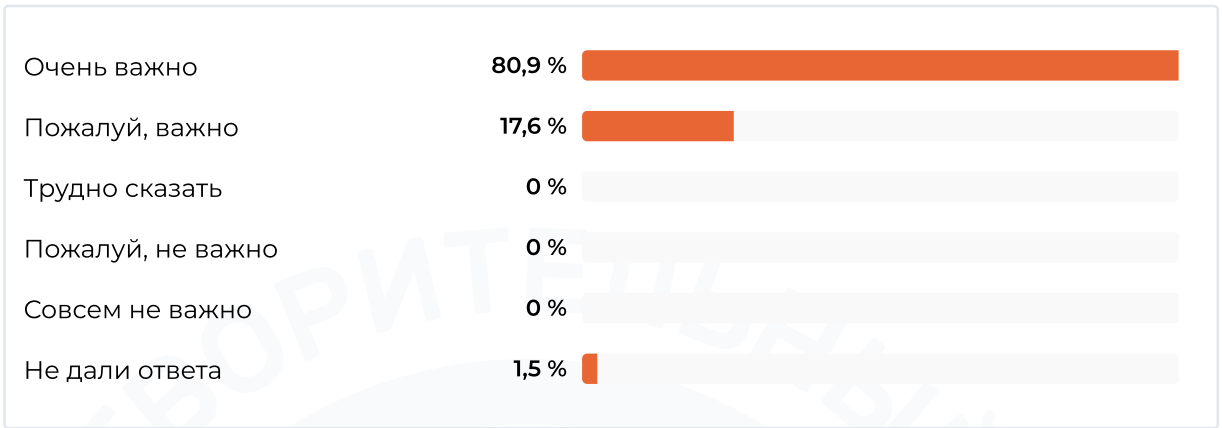
Респондентам был предложен вопрос: **«Насколько важны, по Вашему мнению, следующие условия для организации деятельности учреждений с целью наилучшего обеспечения жизни людей пожилого возраста?»** и предложены для оценки тринадцать возможных вариантов путей, средств, методов и подходов к решению этой проблемы.

Для лучшего визуального восприятия информации приведём сначала **рейтинг мнений руководителей о степени важности путей решения проблем по критерию «очень важно».**

1	Увеличение заработной платы сотрудникам учреждений	80,9
2	Профессиональная подготовка специалистов для работы с 79,4 пожилыми людьми	79,4
3	Рациональное использование бюджетных средств	68,4
4	Значительное увеличение бюджетных средств	66,2
5	Уменьшение бюрократической отчетности	52,2
6	Привлечение средств бизнеса	41,9
7	Организация деятельности волонтерских объединений	39,0
8	Активизация усилий благотворительных организаций	38,2
9	Предоставление учреждениям большей свободы в определении форм работы с пожилыми людьми	35,3
10	Больше размещать информации в СМИ о проблемах старости	35,3
11	Изменение законодательства	25,0
12	Привлечение средств физических лиц	22,8
13	Быстрее внедрять зарубежный опыт работы с пожилыми людьми	19,1

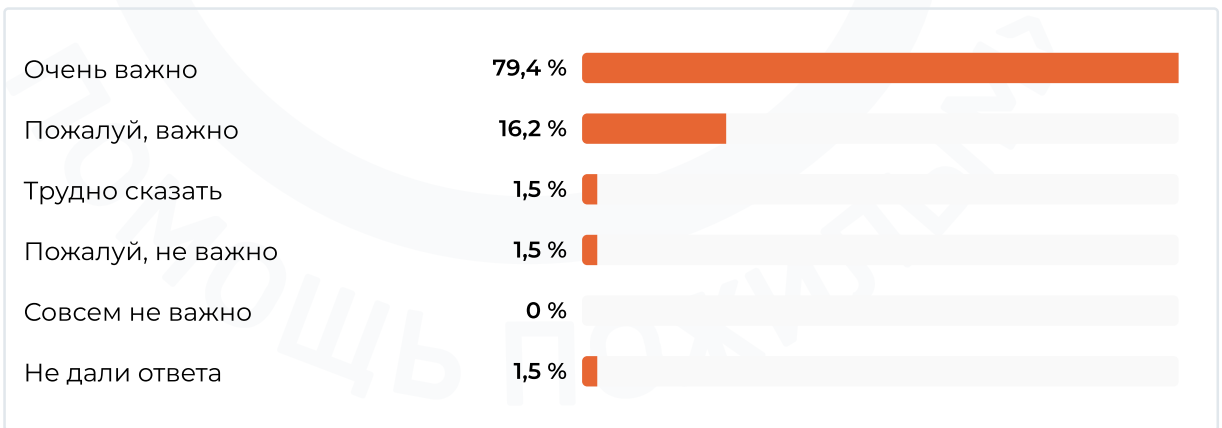
А теперь – полный спектр распределений мнений руководителей по этим вопросам. С некоторыми комментариями.

1. Увеличение заработной платы сотрудникам учреждений



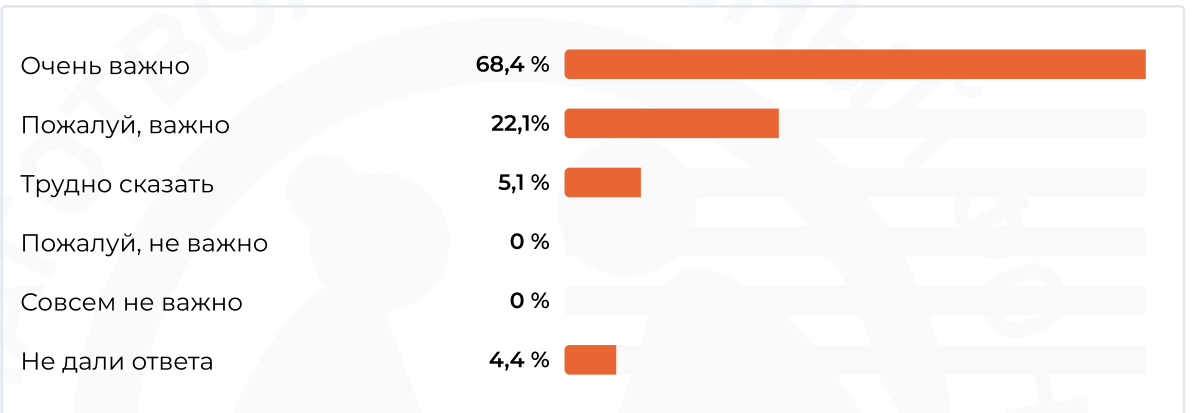
В принципе, вполне ожидаемое распределение мнений. И, пожалуй, одно из самых невыполнимых в условиях кризиса. Размер пенсий, пенсионный возраст, расходование средств Пенсионного фонда, пандемия, демографическая ситуация, кризис экономики и прочие показатели современной российской действительности — это явления одного порядка, оптимизм не вызывающие. Сотрудники учреждений — заложники этой ситуации. В то же время, необходимость решения этого вопроса — в топе самых актуальных. А это требует поиска вариантов её решения. Мы разрабатываем и экономически, и законодательно обоснованные варианты повышения денежного довольствия сотрудников на основе частно-государственного партнёрства. Но это уже отдельная тема, и что её решение необходимо — без всяких сомнений подтверждают результаты этого исследования.

2. Профессиональная подготовка специалистов для работы с пожилыми людьми



Даже визуально график говорит нам о единомыслии руководителей по поводу необходимости профессиональной подготовки специалистов для работы с пожилыми людьми. Усугубляет ситуацию и кризис в штатном обеспечении учреждений, как в количественном, так и в качественном. Жить в кризисе — это привычный российский образ жизни. Но в любой ситуации находились возможности не только выживания, но и выхода на новый уровень. На наш взгляд, в данной ситуации речь идёт не только и не столько в финансировании системы профессиональной подготовки, сколько в организации, содержании и методиках этой подготовки. Здесь нужен комплексный подход, совмещающий и систему отбора кадров, и стимулирующую дифференциацию оплаты специалистов, и методику определения эффективности их работы.

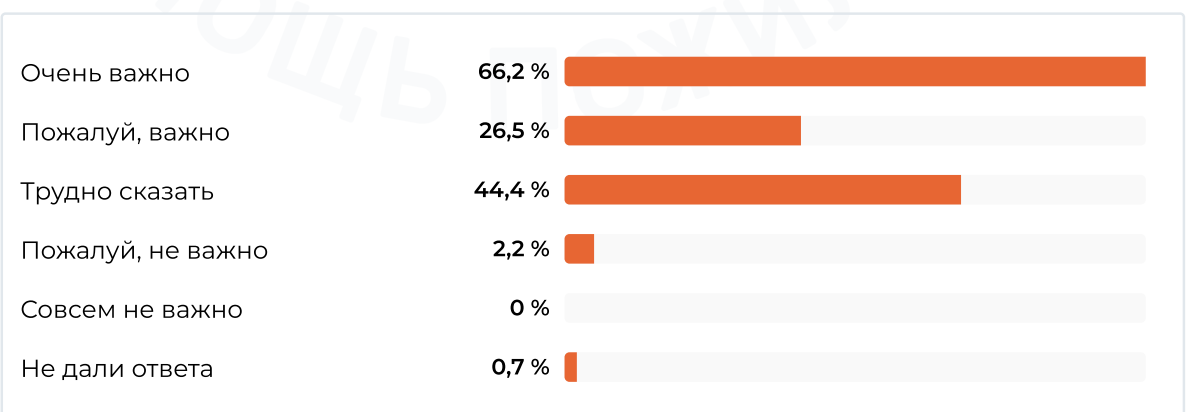
3. Рациональное использование бюджетных средств



Показательно, что осознание необходимости рационального использования бюджетных средств опередило даже потребность в увеличении этих средств. Видимо, есть для этого основания.

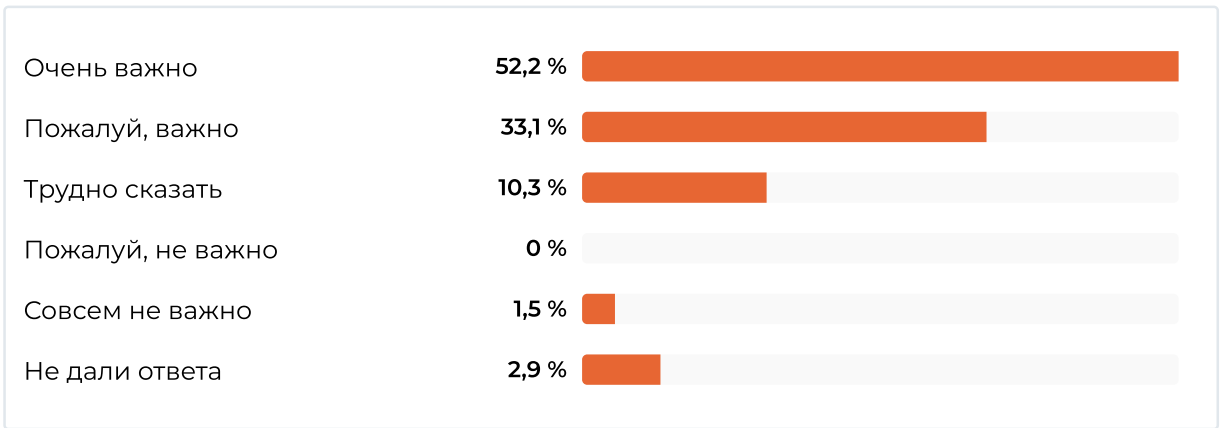
Высказываем инициативу: опубликовать многотомное издание, состоящее из реальных, конкретных примеров вопиющего нерационального, даже преступного нерационального расходования бюджетных средств. Мы обращаемся к руководителям учреждений: присылайте нам подобные примеры. Мы их обязательно систематизируем и придадим огласке. Чтобы не было традиционно привычных официальных ответов, что «сейчас пока денег нет».

4. Значительное увеличение бюджетных средств



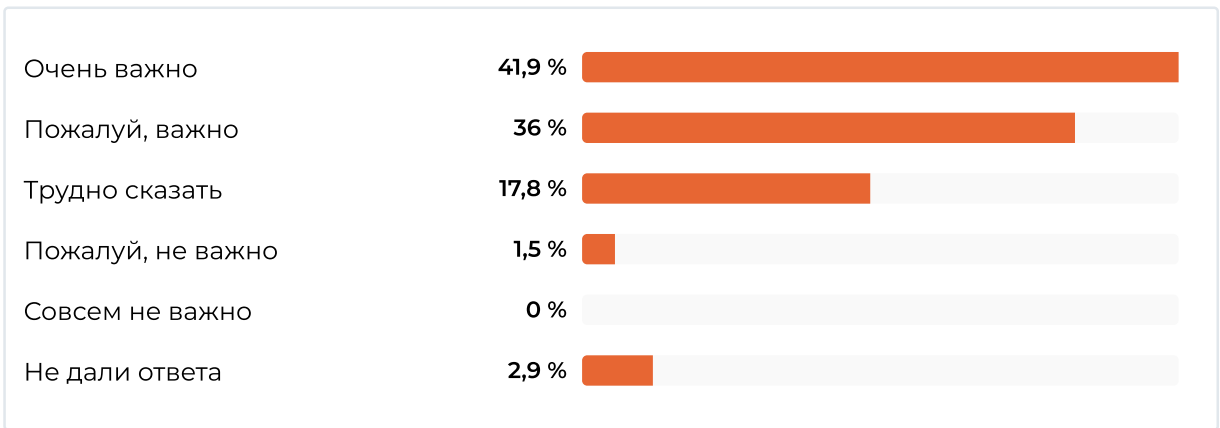
Да, этого требуют абсолютно все государственные структуры и ведомства, (и оборонное в том числе). И ждать этого значительного повышения — значит заниматься самообманом. Его нет, не было и не будет. Значит, надо находить альтернативные источники финансирования или материально-технической поддержки учреждений. Для этого и существует наш фонд.

5. Уменьшение бюрократической отчётности



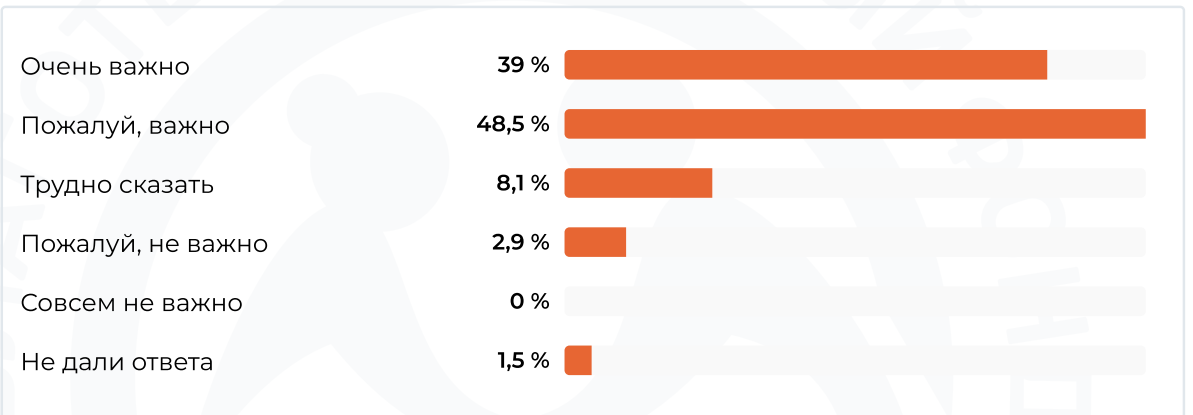
Несмотря на осознание большинством руководителей состоянием своей обречённости перед этим государственным стихийным бедствием, данное явление, как раковая опухоль, своими метастазами поражает всё, что ещё не подвержено отчётам. Это распределение мнений — вам, государственные чиновники: **85,3% руководителей учреждений говорят вам о том, что пора прекращать этот культ бюрократической отчётности!**

6. Привлечение средств бизнеса



В предыдущих разделах эта тема была рассмотрена. Постараемся сделать краткие выводы. 77,9% участников опроса говорят, что это важно. И это факт, который нельзя подвергать сомнению. Он максимально деполитизирован, дебюрократизирован, он прагматичен. Так почему же мы видим такой дефицит использования таких возможностей, не сопоставимых даже с государственным бюджетом? Наше мнение: это бюрократия, которая озабочена только оперированием «своими», государственными ресурсами и их тотальным контролем. Во благо или нет — не важно, главное — повышение статистики положительных показателей. Ну ведь ВСЕ АБСОЛЮТНО это понимают! А воз и ныне там... Антикоррупционные меры в вопросе привлечения бизнеса. Чего стоит только эта нормативно- административная система, которая заставляет вообще забыть о привлечении средств бизнеса. Надо менять эту практику? Да, надо и необходимо. Вот мы и пытаемся это сделать.

7. Организация деятельности волонтёрских объединений

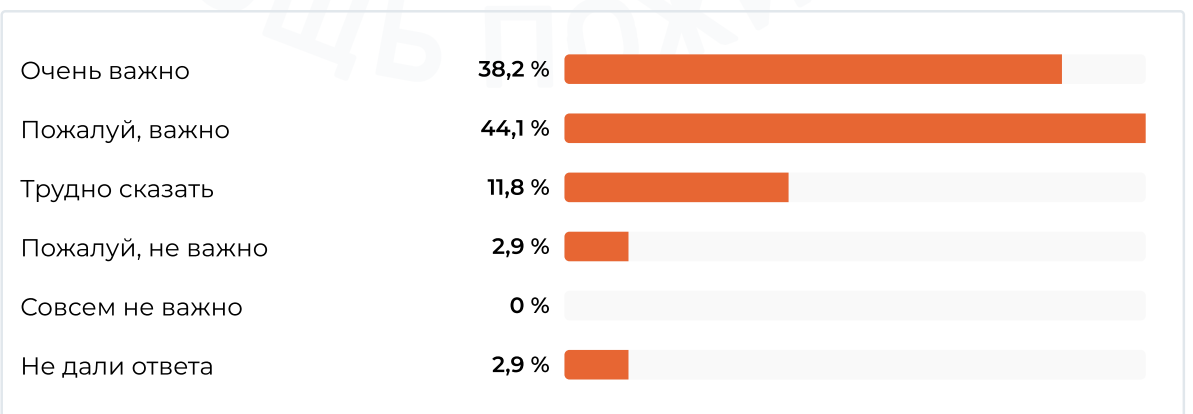


Тема волонтёрства сегодня активно пропагандируется. Программы, слёты, акции, отчёты, награды.

Наша цель – объединение усилий благотворительных и волонтёрских организаций, акцентируя эти усилия на оказание помощи пожилым людям. Мнение руководителей учреждений практически едино в своём большинстве: 87,5 % признают её актуальной и важной.

Мнение остальных 12,5% участников опроса нам трудно интерпретировать и объяснить.

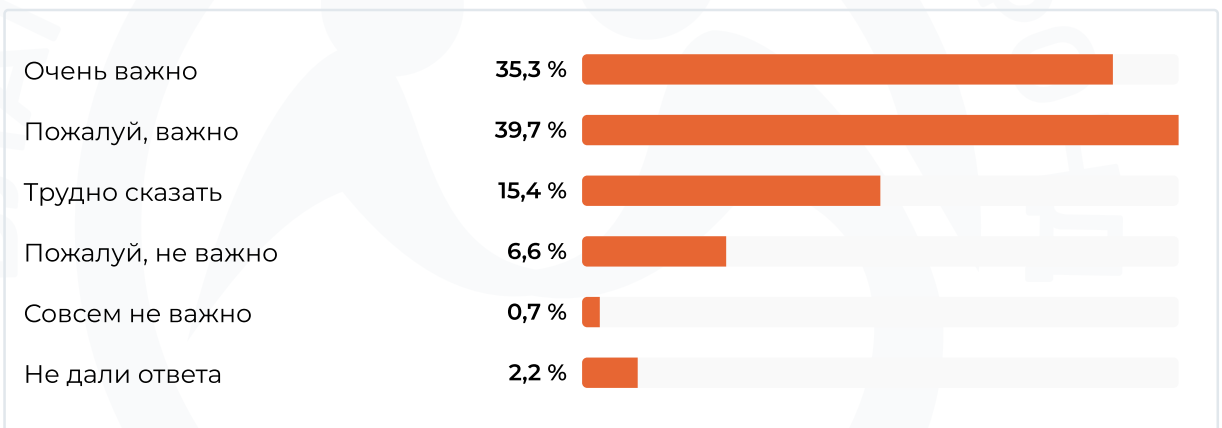
8. Активизация усилий благотворительных организаций



Тема взаимодействия учреждений с благотворительными организациями была подробно рассмотрена в отдельном разделе настоящего отчёта. Данное распределение мнений — своеобразный итог. И здесь выявляются «системные» противоречия. Связаны они, с одной стороны, с тем, что абсолютное большинство руководителей — 82,3% — признают важной активизацию усилий благотворительных организаций. С другой стороны, по данным исследования, 66,8% руководителей «почти никогда» или только «иногда» сами обращались за помощью в благотворительные фонды. Да и как обращаться, если в абсолютном большинстве случаев — 80,9% — руководство строго регламентирует, к каким фондам обращаться. Опять бюрократическая регламентация. Опять косвенное признание в том, что без указующего перста сверху руководителя могут совершить что-то не то. Могут, не могут, но уж лучше под жёстким контролем. Иначе... ну, вы знаете.

Данное распределение мнений всё же вселяет надежду на то, что потребность во взаимодействии с системой благотворительности «вызрела», и она требует незамедлительного, опять же — системного практического решения, включая законодательный.

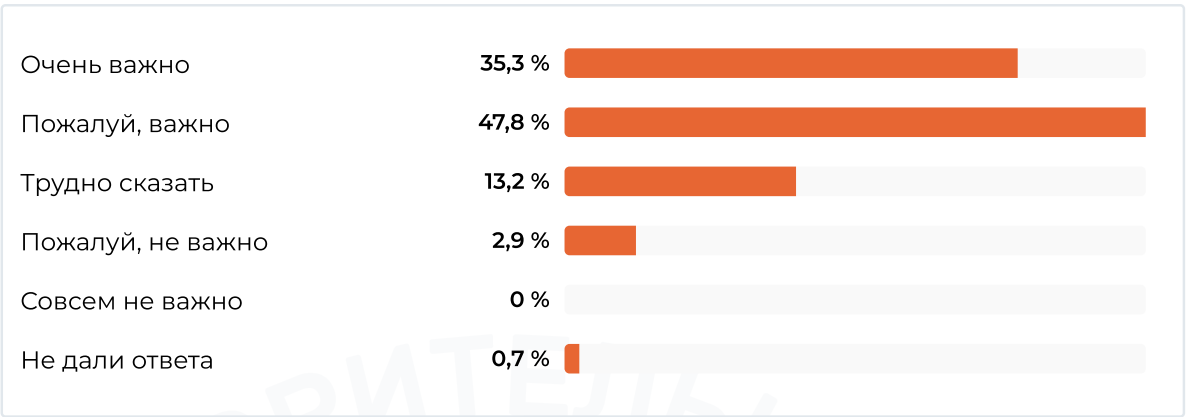
9. Предоставление учреждениям большей свободы в определении форм работы с пожилыми людьми



Здесь ситуация сложная. И связана она в первую очередь с неоднократно упомянутой выше действующей и всё укрепляющейся административно-командной системой управления, обрастающей всеми «прелестями» бюрократии в самом худшем их проявлении. В этой системе понятие «свобода» — это как смертный приговор. Ну, или как заявление об увольнении.

Но кто сказал, что обеспечение старости — это только удел государства и его «головная боль»? Наш фонд разрабатывает альтернативные, экономически более эффективные варианты организации системы помощи пожилым людям на основе сочетания сил и возможностей государства, общества и бизнеса. И данное исследование — одно из средств понимания возможностей реализации на практике наших идей. Мы делаем «системные» выводы.

10. Больше размещать информации в СМИ о проблемах старости



В данном случае вызывает недоумение мнение 16,8% руководителей, которые высказали плохо скрываемое недоверие к СМИ как средству привлечения широкого общественного мнения к проблемам старости. Как известно, «Информация правит миром», а при современном развитии СМИ эта фраза уже лишается всякой образности или метафоричности. То, что в информационном потоке эти проблемы находятся где-то на периферии — это факт. Кроме, пожалуй, освещения случаев пожаров и гибели стариков в домах престарелых.

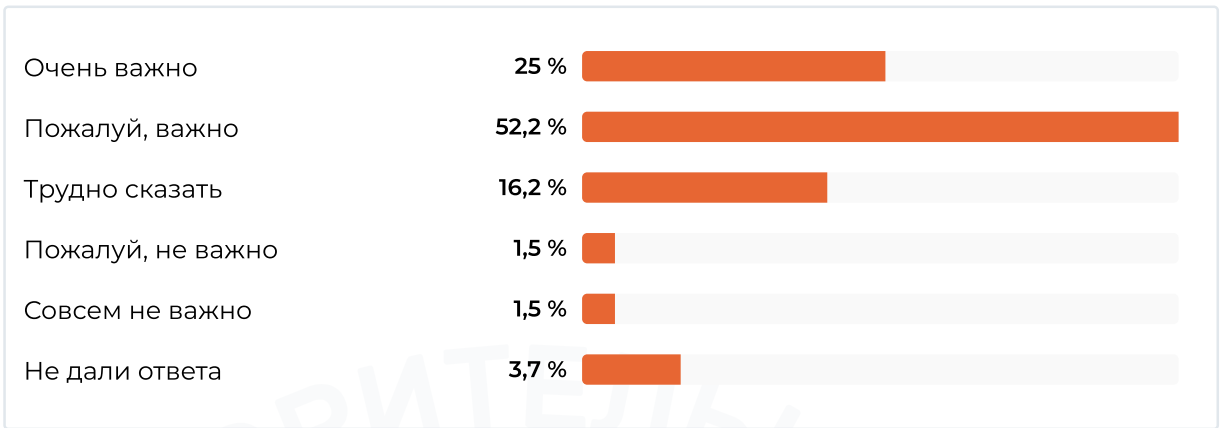
При организации данного исследования мы столкнулись с ситуацией в одном регионе, где министерское руководство строго-настрого запретило руководителям учреждений принимать участие в опросе, аргументируя это тем, что «это журналисты под видом социологов хотят выведать „жареную“ информацию и разместить её в СМИ в своих или чьих- то ещё корыстных целях». Этот факт — лишь признание руководством в том, что СМИ — это сила, и они её боятся. А руководители учреждений боятся, что журналисты и «всякие там социологи» вскроют существующие недостатки, а в результате их кресло может греть уже кто-то другой. И это — не голословный вывод. Это практически цитата одного из участников опроса, который пооткровенничал с нами в телефонном разговоре. К сожалению, он был не одинок.

И вообще, кто сказал, что в СМИ должны публиковаться только «жареные» и наводящие ужас факты? Ведь можно и нужно размещать информацию и о примерах благотворительности, и передовом опыте работы домов-интернатов, да и ещё много о чём хорошем.

А если есть примеры бесчеловечного отношения к старикам, то почему об этом нельзя говорить во всеуслышание? Надо. Обязательно надо. И не говорить, а кричать!

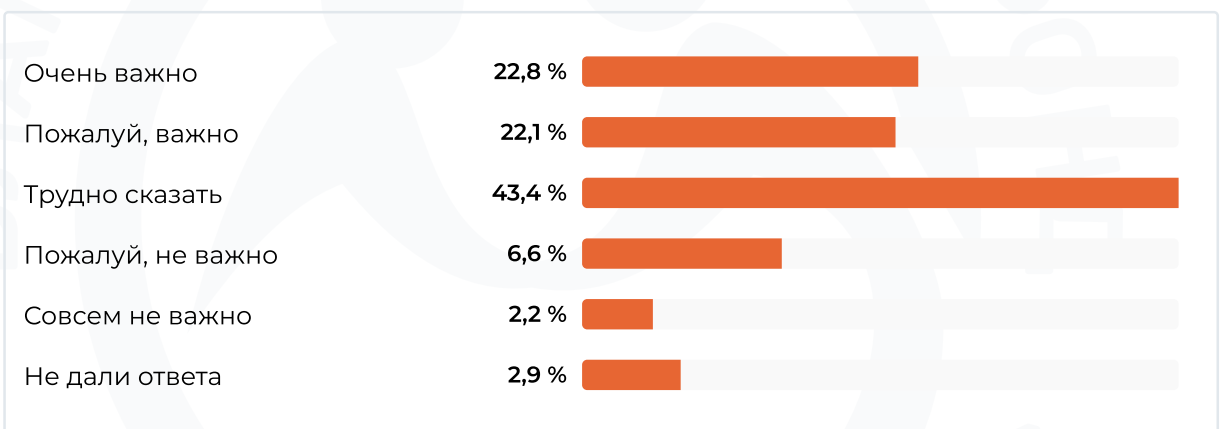
Признаемся, что наш фонд обращает на работу с СМИ самое пристальное внимание, разрабатывая систему информационного воздействия на общественное мнение с целью привлечения всех здоровых сил общества к решению проблем старости.

11. Изменение законодательства



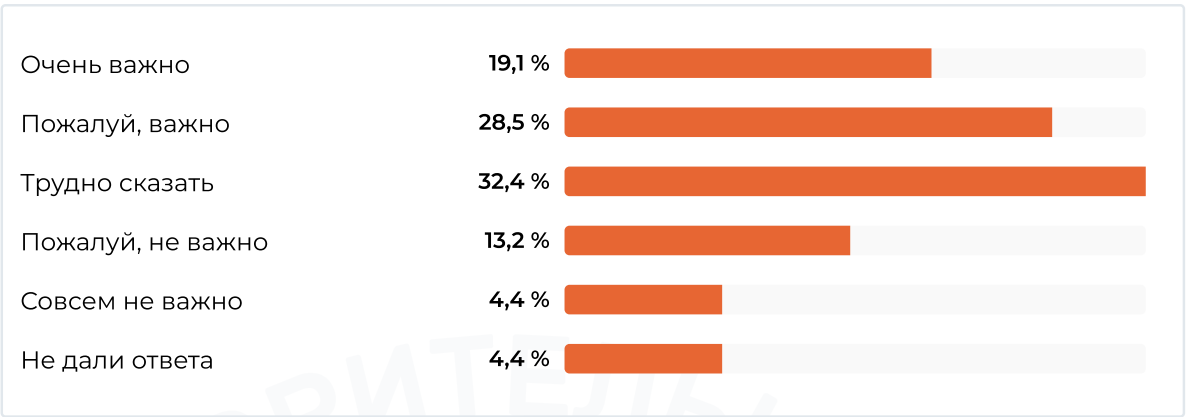
Так или иначе, но большинство руководителей — 77,2% — считают изменения в законодательстве важными. Это подтверждается, в частности, и в низких оценках участниками опроса законодательной системы, которые они высказали самостоятельно, в открытых вопросах (См. подробнее разделы 15 и 16 настоящего отчёта).

12. Привлечение средств физических лиц



Оценки степени важности подобного пути весьма невысоки. Скорее всего, это связано с отсутствием эффективных, апробированных методик и практики привлечения этих средств для нужд пожилых людей в учреждениях. Подобная практика отдаётся «на откуп» самим людям, которые, согласно своим материальным и моральным возможностям, хотят — помогают, а не хотят — не помогают. Это остаётся делом их совести. Мы же уверены, что стимулирование привлечения средств физических лиц — это дело необходимое и очень перспективное.

13. Быстрее внедрять зарубежный опыт работы с пожилыми людьми



Да, видимо, не случайно этот путь изменений оказался на 13 месте. Посудите сами: 36,8% руководителей затруднились оценить его однозначно, из них 4,4% — вообще не дали никакого ответа. 17, 6% в той или иной степени признали этот опыт не важным для внедрения его в отечественную практику. Смеем предположить, что в основе таких оценок лежит просто незнание зарубежного опыта, отсутствие о нем информации, а то и просто идеологические или политические мотивации.

15. КОНТЕНТ-АНАЛИЗ МНЕНИЙ РУКОВОДИТЕЛЕЙ О САМЫХ НАСУЩНЫХ ПОТРЕБНОСТЯХ УЧРЕЖДЕНИЙ

Оценка потребностей учреждений была подробно зафиксирована в анкете целой серией различных вопросов-индикаторов. Один из них — открытый вопрос в самом конце анкеты, который предполагал самостоятельный ответ как по форме, так и по содержанию.

Дословная формулировка вопроса: «**Все мы родом из детства. Представьте, что Вы поймали Золотую рыбку, и она пообещала выполнить три Ваших самых главных желания для нужд Вашего учреждения, и Вы верите, что они исполнятся обязательно. Напишите их: »**

Несмотря на неформальный характер вопроса, целью его было определить самые насущные, по мнению руководителей, потребности учреждения. **Всего было зафиксировано 225 потребностей-пожеланий.**

Мы систематизировали их по тематике, построив рейтинг потребностей:

	Тематика потребностей	Количество упоминаний
1	**Здания, благоустройство учреждения, территории**	126
	Из них:	
	1.1. Различные виды оборудования	30
	1.2. Строительство новых зданий, построек	21
	1.3. Благоустройство территории	19
	1.4. Капитальный и текущий ремонт, реконструкция	18
	1.5. Обеспечение автотранспортом	13
	1.6. Спортивные площадки и комплексы	13
	1.7. Культурно-досуговые постройки	6
	1.8. Бани, бассейны	6
2	**Финансирование**	21
3	**Увеличение зароботной платы**	18
4	**Обеспечение различных потребностей пожилых людей**	18
5	**Штатное обеспечение**	14
6	**Устранение бюрократических проблем**	8
7	**Другое**	20

А теперь — подробная информация о содержании первоочередных, по мнению руководителей, пожеланий и потребностей учреждений. Мы приводим практически дословные формулировки.

1	**Здания, благоустройство учреждения, территории**	**126**
	1.1. Различные виды оборудования	30
	· Спортивный инвентарь (оборудование, тренажёры)	4
	· Материально-техническое снабжение учреждения	3
	· Обновление оборудования учреждения	2
	· Иметь передовое оборудование и инвентарь	1
	· Стопроцентное обеспечение самым современным оборудованием	1
	· Современное оснащение технических служб учреждения	1
	· Укрепление материально-технической базы	1
	· Современное диагностическое, лечебное и реабилитационно-восстановительное оборудование	1
	· Оборудование для кабинета ЛФК	1
	· Многофункциональные кровати для немобильных инвалидов	1
	· Современное оборудование для поддержания санитарно-эпидемиологической безопасности	1
	· Новая стоматологическая установка	1
	· Новое оборудование для пищеблока	1
	· Приобрести дезкамеры для обработки белья	1
	· Кресла-стулья с санитарным оснащением для душа	1
	· Обеспечение всем необходимым актового зала	1
	· Новая мебель	1
	· Лифты во все корпуса	1
	· Поставить станцию обезжелезивания воды	1
	· Современный оборудованный кабинет для психологической разгрузки	1
	· Оборудовать соляную комнату	1
	· Систему электронных пропусков	2
	· Стиральная машинка на 25 кг.	1

	1.2. Строительство новых зданий, построек	21
	· Построить новое здание (соответствующее санпинам)	3
	· Построить новый корпус (здание)	2
	· Новое комфортабельное здание, оборудованное для удобной жизни пожилых людей	1
	· Построить новый Дом-интернат	1
	· Постройка нового жилого корпуса на 50 человек	1
	· Новое современное здание с учётом всех требований действующего законодательства	1
	· Строительство корпуса с использованием современных технологий	1
	· Пристройка к основному зданию для создания комнат повышенной комфортности	1
	· Мечтаем об увеличении площадей для психоневрологического отделения	1
	· Строительство новых помещений для оборудования различных кабинетов	1
	· Увеличение площади здания	1
	· Строительство общежития для самостоятельного проживания	1
	· Обустройство дополнительных жилых комнат для проживающих	1
	· Каждому пожилому человеку одноместную жилую комнату	1
	· Наличие дополнительных площадей	1
	· Построить свою котельную	1
	· Газовая котельная	1
	· Построить очистные сооружения	1

	1.3. Благоустройство территории	19
	· Благоустройство территории учреждения	13
	· Ограждение территории учреждения крепким забором	1
	· Ограждение по периметру территории	1
	· Благоустройство территории под современные стандарты	1
	· Благоустройство территории в асфальтном исполнении	1
	· Новый асфальт	1
	· Парковка для транспорта, в т.ч. для инвалидов	1

	1.4. Капитальный и текущий ремонт, реконструкция	18
	· Капитальный ремонт здания	3
	· Капитальный ремонт внутри учреждения	1
	· Проведение и завершение всех необходимых 1 кап.ремонтов	1
	· Реконструкция здания под новые условия санитарных 1 правил	1
	· Отремонтировать кровлю и фасад здания	1
	· Капитальный ремонт напольной плитки и косметический – 1 стен в коридорах	1
	· Исправить строительные недостатки!	1
	· Отремонтировать крыши зданий учреждения	2
	· Утепление стен здания	2
	· Утепление и фасадный ремонт здания	1
	· Ремонт	1
	· Ремонт актового зала	1
	· Декоративный ремонт помещений и сменить окна	1
	· Отремонтировать подъемную платформу	1
	1.5. Обеспечение автотранспортом	13
	· Новый автопарк	1
	· Транспорт	1
	· Замена всего автотранспорта	1
	· Усовершенствование транспортных средств	1
	· Новый транспорт для маломобильных	1
	· Замена автотранспорта (спецмашин)	1
	· Новый трактор	1
	· Новый автотранспорт и тёплый гараж	1
	· Экскурсионный автобус	2
	· Новый автобус	1
	· Новый микроавтобус для клиентов	1
	· Новый автомобиль	1

	1.6. Спортивные площадки и комплексы	13
	· Оборудовать спортивную площадку	8
	· Построить спортивный зал	2
	· Спорткомплекс для инвалидов-колясочников	1
	· Спорткомплекс	1
	· Помещение для занятий спортом	1

	1.7. Культурно-досуговые постройки	6
	· Летнюю крытую площадку для культурно-массовых мероприятий	1
	· Площадка для организации культурно-массовых мероприятий	1
	· Летняя эстрада	1
	· Модернизация зон отдыха для получателей социальных услуг	1
	· Зимний сад	2

	1.8. Бани, бассейны	6
	· Построить бассейн	4
	· Бассейн для ветеранов	1
	· Построить русскую баню	1

2	**Финансирование**	**21**
	· Увеличение объемов финансирования учреждения	10
	· Финансирование	2
	· Увеличение финансирования по фактическим затратам	1
	· Финансовое обеспечение из республиканского бюджета	1
	· Упростить порядок использования бюджетных средств	1
	· Постоянное наличие денежных средств для устранения всех текущих нужд учреждения	1
	· Самостоятельное распоряжение финансовыми средствами учреждений (внебюджет)	1
	· Быть финансово независимыми	1
	· Упростить лишнюю бухгалтерскую отчётность	1
	· Выделение денежных средств на тротуарную плитку	1
	· Чтобы наши проживающие жили на свои денежные средства, и им хватало их	1

3	Увеличение заработной платы	18
	· Увеличение зарплаты сотрудникам учреждения	8
	· Достойная заработная плата для сотрудников	4
	· Рост заработных плат	1
	· Чтобы персоналу учреждения хватало зарплаты на все нужды	1
	· Повышение зарплаты определённой категории сотрудников	1
	· Увеличение зарплаты обслуживающему персоналу	1
	· Повышение зарплаты административному персоналу и персоналу, не попадающему под дорожную карту	1
	· Увеличить заработную плату незащищённым категориям сотрудников	1

4	Обеспечение различных потребностей пожилых людей	18
	· Создавать условия проживания пожилых, близкие к домашним	1
	· Чтобы родственники инвалидов и пожилых не отказывались от своих родных и как можно дольше они находились в семье. Как бы мы не создавали условия, приближенные к домашней обстановке, но внимания родных им не хватает	1
	· Максимально приблизить к домашнему качество жизни бабушек и дедушек	1
	· Чтобы у всех проживающих нашлись родственники	1
	· Улучшение качества жизни получателей социальных услуг	1
	· Вернуть медицину в наше учреждение	1
	· Приблизить медпомощь, особенно специализированную	1
	· Доброжелательности и сострадания от медицинских организаций	1
	· Улучшение качества предоставления услуг проживающим	1
	· Качественное и бесплатное медицинское обслуживание	1
	· Развитие творческих мастерских	1
	· Адаптивная физкультура для проживающих	1
	· Больше бы уделяли внимания проблемам пожилых людей не формально, а на деле	1
	· Переселение проживающих (ПНО) в новый корпус	1
	· В системе госзакупок запретить закупки одежды для проживающих, т.к. потом все выглядят одинаково	1
	· Отсутствие жалоб подопечных	1
	· Лучше понимать потребности пожилых людей	1
	· Свозить пожилых в настоящий зоопарк	1

5	Штатное обеспечение	14
	· Квалифицированные специалисты (кадры)	3
	· Сокращение количества ПСУ на количество сотрудников	1
	· Увеличение врачебного состава	1
	· Увеличение количества специалистов для обслуживания граждан	1
	· Привести нормативы численности младшего медперсонала в соответствие с нормами	1
	· Специалиста по адаптивной физкультуре	1
	· Гибкий график работы	1
	· Сохранение имеющегося коллектива	1
	· Обеспечение питания для сотрудников	1
	· Чтобы сотрудники работали по призванию	1
	· Единомышленников (сотрудников) в работе	1
	· Привлечение молодых специалистов для работы в сельской местности	1

6	Устранение бюрократических проблем	8
	· Минимизация документооборота	3
	· Поменьше надзорных органов	1
	· Убрать лишнюю отчётность	1
	· Чтобы дали исполнять свою работу и спрашивали бы только про неё	1
	· Снизить «бюрократию» по отношению к соц.учреждениям	1
	· Обдуманное устранение пробелов, в том числе противоречащих друг другу в законодательстве	1
	· Отменить торги	1

7	Другое	20
	· Здоровья (всем; ПСУ; проживающим; получателям; пожилым; получателям соцуслуг; своим близким; чтобы псу жили долго и счастливо; безадресно)	13
	· Ходить на работу и не бояться заболеть НКВИ	1
	· Увеличение количества программ для участия в них стационарных учреждений	1
	· Уменьшить количество капусты в нормах питания и разрешить отклонение от норм на 10-15%	1
	· Сотрудничество со спонсорами и партнёрами	1
	· БФ и волонтёры – это очень нужно. В качестве волонтёров – это только по зову души	1
	· Стабильность	1
	· Чтобы я сам был Золотой рыбкой	1

Мы особенно желаем «сбычи мечт» автору последнего желания! Как, впрочем, и всем участникам опроса.

16. КОНТЕНТ-АНАЛИЗ МНЕНИЙ РУКОВОДИТЕЛЕЙ О НЕОБХОДИМЫХ МЕРАХ ПО ИЗМЕНЕНИЮ СИСТЕМЫ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В УЧРЕЖДЕНИЯХ

Следующий и последний открытый вопрос в анкете также функционально носил «прекционный» характер: «Представьте себе...». Ответы на него предполагали анализ системного видения руководителями первоочередных проблем, связанных со структурой обеспечения учреждений и путей их решения на государственном уровне. Конечно же, на основании собственного опыта работы.

Формулировка вопроса: **«Представьте, что Вы вступили в должность министра социального развития России, и Вам предстоит написать первые три Указа о совершенствовании системы социальной помощи пожилым людям в Домах-интернатах. Итак, что бы Вы хотели изменить срочно и обязательно?»**

В результате нами было зафиксировано и **проанализировано 129 «Указов»**, содержание которых позволяет построить рейтинг средств и методов решения существующих проблем в системе социального обеспечения пожилых людей с точки зрения руководителей учреждений.

В начале – обобщённый рейтинг направлений и средств осуществления необходимых изменений:

	Направления необходимых изменений	Количество упоминаний
1	**Материально-техническое обеспечение учреждений**	25
2	**Увеличение заработной платы**	25
3	**Меры в отношении получателей социальных услуг**	16
4	**Изменения в системе штатного обеспечения**	13
5	**Изменения в организации структуры учреждений**	13
6	**Уменьшение бюрократической отчётности и т.п.**	12
7	**Изменение законодательства**	12
8	**Финансирование учреждений и социальной сферы**	10
9	**Дисциплинарные меры к клиентам учреждений**	3

Как и в предыдущем разделе, приводим подробную информацию о содержании первоочередных, по мнению руководителей, мер по улучшению и/или изменению системы социального обслуживания в учреждениях, да и вообще в системе социального обеспечения. Мы приводим практически дословные формулировки.

1	Материально-техническое обеспечение учреждений	25
	· Развитие материально-технической базы учреждений	1
	· Укрепление материально-технической базы учреждений в соответствии с современными технологиями	1
	· Указ об утверждении рекомендаций по внедрению технологий, способствующих увеличению периода активного долголетия	1
	· Обеспечение оснащением для паллиативного ухода	1
	· Оснастить техническими средствами по уходу за лежачими	1
	· Обеспечить доступность адсорбирующего белья и средств ухода	1
	· Об изменении обеспечением мягким инвентарём получателей социальных услуг в стационарной форме социального обеспечения	1
	· Пересмотреть нормативы мягкого инвентаря на 1 проживающего: периодичность получения (срок службы), количества и качества	1
	· Расширить перечень мягкого инвентаря	1
	· Газификация интернатов	1
	· Ввести программы для благоустройства прилегающих территорий с организацией мест для отдыха и занятия спортом	1
	· Капитальный ремонт учреждений	1
	· Реконструкция и строительство новых зданий для пожилых и инвалидов	1
	· Провести полную модернизацию (реконструкцию) зданий стационарных учреждений в соответствии с требованиями действующего законодательства	1
	· Строительство новых зданий в соответствии с требованиями законодательства	1
	· Создать доступную среду за территорией учреждений	1
	· Улучшить материальное и медикаментозное обеспечение	1
	· Оснастить учреждения специальным транспортом с подъемниками	1
	· Развивать трудотерапию	1
	· Пересмотреть нормы и перечень продуктов питания	1
	· Разнообразить питание, усовершенствовать меню (приближенное к домашнему)	1
	· Изменение норм питания в учреждениях	1
	· Расширение возможностей ремонта комнат	1
	· Улучшить условия проживания	1
	· Централизованное обеспечение учреждений	1

2	Увеличение заработной платы	25
	· Увеличение (повышение) заработной платы	6
	· Увеличить зарплату техперсоналу	2
	· Увеличение зарплаты всем без исключения сотрудникам	2
	· Увеличение зарплаты всем работникам социальных учреждений, а не выборочно по дорожной карте	2
	· Регулярная индексация зарплаты до реального уровня инфляции	2
	· Увеличение зарплаты ухаживающему персоналу	1
	· Повышение зарплаты определённой категории сотрудников	1
	· Пересмотреть заработную плату в регионах и доведение её до единого уровня везде	1
	· Пересмотреть оклады сотрудников и привести их в соответствие с уровнем жизни	1
	· Если не увеличится зарплата работникам учреждений, мы придём в тупик из-за отсутствия кадров	1
	· Пересмотреть з/п для сотрудников соц.сферы	1
	· Зарплату прочего персонала поднять до уровня зарплат по майскому указу президента	1
	· Начислять достойную зарплату работникам домов- интернатов	1
	· Увеличить оклады в тарифной сетке, они просто смешные	1
	· Изменение формата оплаты труда в сторону повышения	1
	· Привести в соответствие оплату труда работников: одна ставка – одна норма по дорожной карте; 1,5 ставки – соответственно 1,5 нормы по дорожной карте и т.д.	1

3	Меры в отношении получателей социальных услуг	16
	· Повышение пенсии	1
	· Освободить участников войны от оплаты услуг	1
	· Увеличение размера социальной выплаты	1
	· Изменить методику оплаты за социальное обслуживание получателями социальных услуг в ФЗ 441	1
	· Упростить систему оплаты за социальное обслуживание	1
	· Не осуществлять перерасчёт пенсии получателями соц. услуг один раз в год, предоставить ПФР при изменении пенсии 75% отчислять в интернаты самостоятельно	1
	· Возможность получения письма-уведомления на помещение в учреждении лицам без определённого места жительства	1
	· Изменить оплату за проживание в доме-интернате	1
	· Совершенствование обеспечения инвалидов лекарственными препаратами и ТСР	1
	· Получение лекарственных средств пожилыми людьми бесплатно	1
	· Максимально оказывать помощь пожилым на дому	1

	· Упростить процедуру поступления в дома-интернаты	1
	· При перерасчёте за временное отсутствие получателя социальных услуг — перерасчёт производить только по тарифам за питание, т. к. за ним сохраняется и жилая площадь, и платежи за коммунальные услуги (также стирается бельё и посещаем его в больнице)	1
	· Обозначить перечень социальных услуг, от которых проживающий не имеет права отказаться	1
	· Определить конкретное количество дней, когда проживающий может отсутствовать в стационарном учреждении (отпуск) и за какое количество дней отсутствия ему должны быть возвращены деньги	1
	· Организация и проведение ежегодных выставок-конкурсов творческих работ среди проживающих в домах-интернатах	1

4	**Изменения в системе штатного обеспечения**	**13**
	· Увеличить штаты	1
	· Пересмотреть нормативы штатной численности в сторону увеличения обслуживающего персонала и специалистов, оказывающих реабилитационные услуги	1
	· Привести в соответствие штатное расписание по типам домов-интернатов в соответствии с требованиями законодательства, т. к. многие должности отсутствуют вообще	1
	· Сокращение количества получателей социальных услуг на количество обслуживающего персонала	1
	· Необходимы специалисты социальной направленности. Один психолог, один культорганизатор на 450-500 человек – это неправильно	1
	· Усовершенствовать непрерывное медицинское образование медперсонала	1
	· Увеличение предельной штатной численности сотрудников учреждений	1
	· Льготный стаж работникам учреждений	1
	· Включить в штаты региональных министерств социальной защиты врача-эпидемиолога, врача по диетическому питанию для оказания консультативной и практической помощи подведомственным учреждениям	1
	· Увеличить штат медицинского персонала	1
	· Ежегодное санаторно-курортное лечение	1
	· Поощрение сотрудников оздоровительными путёвками	1
	· Дифференциация труда в системе социальной защиты	1

5	**Изменения в системе штатного обеспечения**	**13**
	· Структурировать и систематизировать работу социальных учреждений в соответствии с законом No422 ФЗ	1
	· Открытие реабилитационных отделений при домах- интернатах	1
	· Дать свободу учреждениям и оценивать качество только по удовлетворённости проживающих и персонала	1
	· Категорирование интернатов – для ветеранов, для семейных, для инвалидов	1
	· Категорирование интернатов – для ветеранов, для слепых, для колясочников и т.д.)	1
	· Создание семейных пар и обеспечение условий проживания для них в пределах интерната	1

	· Развитие стационарозамещающих технологий	1
	· Развивать систему надомного обслуживания	1
	· Отменить Государственное задание, оставить коечную мощность	1
	· Предоставлять вместо стационаров отдельный дом	1
	· Привести нормативы численности в домах-интернатах к реальной потребности	1
	· Улучшить оказание медицинской помощи пожилым в домах престарелых прикреплёнными поликлиниками	1
	· Качественно увеличить и разнообразить услуги учреждений	1
6	**Уменьшение бюрократической отчётности и т.п.**	**12**
	· Сократить количество ненужной отчётности	2
	· Убрать излишнюю отчётность	1
	· Сократить отчётность	1
	· Сократить количество ненужной документации	1
	· Уменьшить количество отчётности	1
	· Уменьшить количество отчётов на 30%	1
	· Сократить количество отчётной документации, т.к. это отнимает много времени, которое можно уделить на общение с ПСУ	1
	· Уменьшение документооборота	1
	· Уменьшить объем ведения документации по уходу за больным	1
	· Унифицировать отчётность	1
	· Проверки сделать только плановыми, не реагировать на все обращения и жалобы	1
7	**Изменение законодательства**	**12**
	· Необходимость изменения системы (формата) госзакупок	4
	· Отменить 442-ФЗ, 940 приказ	1
	· Внесение изменений в 442-ФЗ	1
	· Доработать 442-ФЗ	1
	· Отмена ФЗ-44	1
	· Пересмотреть 44-ФЗ	1
	· Жаль, это не полномочия министра...но всё таки... отменить СП 2.1.3678-20 от 01.01.21	1
	· Больше конкретики в законодательстве	1
	· Отменить оказание социальных услуг, оставить социальное обслуживание по действующим стандартам	1

8	Финансирование учреждений и социальной сферы	10
	· Увеличить финансирование	4
	· Увеличить финансирование социальной сферы	2
	· Указ об обращении к Председателю Правительства РФ о возможности увеличения финансирования социальной сферы не менее, чем на 50%	1
	· Освобождение учреждений от налогов и платежей за коммунальные услуги	1
	· Обязательная программа по дополнительному финансированию ремонтно-хозяйственных потребностей учреждения	1
	· Обеспечение финансированием нужд АСУ	1

9	Дисциплинарные меры к клиентам учреждений	3
	· Отчисление за распитие алкоголя и нарушения	1
	· Об ответственности получателей социальных услуг за несоблюдение правил внутреннего распорядка	1
	· Лиц БОМЖ и бывших заключённых заселять в спецдома	1

Мы понимаем живучесть веками проверенной пословицы, у которой есть серьёзные научные обоснования: «У кого что болит, тот о том и говорит». И руководители в суете своих текущих дел высказали, конечно, то, что было в основном на уровне их «оперативного сознания».

Конечно, многие из приведённых в двух предыдущих разделах выражений, точек зрения, формулировок нуждаются в отдельной интерпретации. Не будем придираться. И не в этом наша задача. Результаты данных рейтингов говорят нам о том, чем посчитали необходимым поделиться руководители учреждений в анкете. Порой — ситуативно, порой — в результате долгих размышлений. Порой — как «надо», «как положено», порой — как на исповеди. Мнения руководителей, столь тщательно представленные выше, позволяют нам «оживить» структуру потребностей учреждений, увидев реальный, объективный спектр мнений руководителей о том, о чём у них «голова болит». И мы благодарны вам за это. Ваше мнение, по крайней мере, для нас, сотрудников независимого благотворительного фонда — основа для принятия решений при организации наших усилий в реальной помощи нашим старикам.

Призываем к учёту и тщательному анализу высказанных мнений всех, и в первую очередь представителей официальных структур. Руководители учреждений, и вы можете сравнить то, что происходит в вашей «епархии», с тем, какие проблемы наиболее актуальны в российских учреждениях. Ведь, как говорил К.Прутков, «Всякая вещь есть форма проявления беспредельного разнообразия».

Наш фонд, со своей стороны, обязуется организовать надёжные и доверительные каналы коммуникации, которые позволят всем заинтересованным лицам и организациям обсудить эти проблемы, обменяться опытом и предпринять реальные и эффективные шаги для того, чтобы наши старики жили комфортно, уютно и долго.

17. СОЦИОЛОГИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УЧРЕЖДЕНИЙ

Сделайте вашу работу наполненной жизнью,
а не жизнь, наполненную работой.

Курт Кобейн

По большому счёту, социологическое обеспечение деятельности учреждений практически отсутствует. И этому печальному обстоятельству способствуют объективные причины:

- Отсутствие в штатном расписании учреждений и управляющих органов должности социолога.
- Отсутствие системы подготовки профессиональных социологов для обеспечения социологической диагностики деятельности учреждений и системы социального обеспечения в целом.
- Третья по счёту, но первая из причин: системная неприязнь и отторжение административно-командной системы управления к выражению мнений людей. Они должны не выражать своё мнение, а соответствовать «генеральной линии». Иначе — санкции любого рода, прямые и косвенные, но затрагивающие основные жизненные интересы выражающих своё мнение. Явление, противоречащее всем принципам демократии и цивилизованного общества. Как мы убедились на основании организации и проведения данного исследования, на опыте многолетней работы в этой структуре деятельности, этот фактор девальвации социологии в системе управления социальной сферой — основной.

Тема социологического обеспечения деятельности учреждений, конечно, была затронута в нашем исследовании. Чтобы избежать тенденциозности в представлении результатов исследования, представим подробные распределения мнений руководителей учреждений по этому поводу.

Вопрос в анкете был сформулирован так: **«Проводятся ли в Вашем учреждении социологические исследования мнений пожилых людей об оценке качества услуг, их потребностях и интересах?»**

И вот – результаты, с некоторыми комментариями:

- **Не проводятся никакие исследования – 16,9%.**

  Это, вообще, как может быть? По всем нормативам это должно быть. Однако, этого нет...

- **Проводятся регулярно, сотрудниками учреждения, по единой методике, для анализа динамики изменения мнений пожилых людей и оценки эффективности деятельности учреждения – 0%.**

  Спасибо за откровенность. Но этого действительно «не может быть, так как этого быть не может» по причине объективного отсутствия штатного и образовательного их потенциала в учреждениях.

- **Проводятся вышестоящими органами по их методике для контроля качества предоставляемых учреждением услуг – 68,4%.**

  Примеры социологических анкет, представленные на сайтах министерств и департаментов социального развития для «контроля качества предоставляемых услуг» можно применить для студентов первых курсов для диагностики их профессиональной непригодности. (Чтобы не быть голословными - см. подробнее Приложение 1.)

- **Проводятся независимыми социологическими организациями – 41,9%.**

  Вот этот вариант ответа, и главное – количество положительных ответов на него нуждается в особом исследовании. Честно. Если около половины руководителей участвовали в подобных исследованиях, то где они, результаты этих исследований? Какие независимые социологические службы, организации проводят эти исследования? Мы готовы к обмену мнениями, информацией и сотрудничеству.

- **Сотрудники проводят индивидуальные беседы, что позволяет «держать руку на пульсе» мнений и состояния дел в учреждении — 27,9%.**

  Субъективность подобного метода получения информации о положении дел в учреждении очевидна. Конечно, это один из способов понять происходящее. Но зачастую именно эта информация является противоположной тому, что есть на самом деле. Можно много спорить по этому поводу, но субъективность сотрудников в данном случае не способствует объективному поиску и оценке реально происходящего в умах и сердцах пожилых людей. Проверено. Здесь нужны научные, методически обоснованные методы диагностики. Имя им — социология. Профессиональная социология.

ВЫВОД: Системное отсутствие практики учёта общественного мнения получателей социальных услуг в системе социального обеспечения. Пожилых людей – в том числе. Это противоречит элементарным нормам соблюдения прав людей, всем цивилизованным нормам.

Ведомственная социология не имеет права на существование в принципе, и это понимают все, кроме руководителей ведомств.

Необходима система независимой, профессиональной социологической диагностики. Утверждённая законодательно. Иначе мы будем находиться в постоянном самообмане статистических показателей, далёких от потребностей нашего пожилого поколения.

Одна из первостепенных задач деятельности фонда – социологический анализ мнений пожилых людей об условиях их жизни в учреждениях.

Не для того, чтобы зафиксировать факты недостойного к ним отношения. Хотя, и для этого тоже. Главная наша задача — попытаться реально, основываясь на мнении и самих пожилых людей, и лиц, ответственных за их жизненное благополучие, изменить ситуацию к лучшему.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1.

Предложения по структуре социологического обеспечения деятельности учреждений

Структура социологического обеспечения деятельности учреждений осуществляется в рамках специального научного направления в социологии – ***геронтосоциологии.***

Главное направление социологических исследований и практической деятельности учреждений должно быть основаны на идее оценки процесса старения как ***нормального***, объективного процесса (в противоположность патологическому), не исключая исследования сопутствующих проблемных и даже кризисных вопросов, возникающих в результате этого процесса.

Объектом социологического изучения, как и любого направления социологии, является ***социальная общность***. В данном случае – это социальная общность пожилых людей, находящихся на проживании в учреждениях. Главное, что их объединяет в плане социальной категории – это их статус людей пенсионного возраста, включая инвалидность, и, конечно же - ветеранство.

Методы социологических исследований:

- полуформализованное интервью
- глубинное интервью
- групповой анкетный опрос
- социометрия
- фокус-групп
- биографический метод
- контент-анализ СМИ по проблемам старости
- статистический анализ тематической информации

И, конечно, информационно-просветительская деятельность в различных СМИ.

И всё это - для определения основных тенденций и закономерностей состояния общественного мнения пожилых людей, анализа их соответствия действующей системе социального обеспечения.

Основные направления социологических исследований:

- Анализ состояния и изменений социальных потребностей, установок, ценностных ориентаций, ожиданий, интересов, самооценки, мотивации, структуры деятельности и поведения, социальной активности, адаптации, состояния здоровья, структуры отношений с ближайшим социальным окружением, родственниками, удовлетворённости пожилыми людьми различными сторонами их жизни, других аспектов образа жизни пожилых людей.
- Анализ оценки пожилыми людьми всего комплекса условий пребывания и качества обслуживания их жизни в учреждении.
- Анализ характера внутрикорпоративных отношений работников учреждений, оценка эффективности управления.

- Диагностика и учёт мнений руководителей и сотрудников учреждений о предполагаемых и осуществляемых управленческих мерах, изменениях в структуре их деятельности.

На основе проведенных исследований предполагается:

- Систематический, научно и методически обоснованный процесс сбора и анализа социологической информации как объективного основания для разработки наиболее эффективных и соответствующих интересам и потребностям пожилых людей управленческих и организационных решений как в рамках структуры социального обеспечения в целом, так и в деятельности конкретных учреждений.
- Оценка соответствия интересов и потребностей пожилых людей с целями и практической деятельностью учреждений и органов управления социального обеспечения.
- Анализ эффективности деятельности учреждений на основе мониторинга динамики общественного мнения пожилых людей об условиях пребывания в нём.
- Разработка и распространение в практике работы учреждений базовых социологических методик (бланков интервью, анкетных опросов, контент-анализа, сценариев фокус-групп, социометрии, биографического метода, статистических методов и т.д.) по исследованию и мониторингу указанных проблем.

> ***Главное и принципиальное условие эффективной реализации всего указанного выше – понимание того, что система социального обеспечения создана во благо и во имя людей, а не люди являются средством удовлетворения интересов этой системы и должностных статусов работников, её составляющих.***

Принципиальный вопрос, без которого все указанные выше благие намерения могут превратиться в бесполезные разговоры – кто будет проводить указанную социологическую диагностику? Кадры решают всё, но кадров нет:

- Нормативы не позволяют держать в штате учреждения социолога.
- Образовательные программы при подготовке специалистов для работы в учреждениях ограничиваются лишь упоминанием о социологии, не говоря уже о подготовке работников, обладающих надёжными методическими и практическими навыками в области социологии.
- Размещённые на сайтах региональных министерств и департаментов онлайн-анкеты для анализа мнений получателей социальных услуг о деятельности учреждений являются просто откровенным оскорблением социологии по причине дремучего непрофессионализма их составителей.

- Другой, не менее важной причиной, сводящей буквально на нет возможности получения адекватной, надёжной социологической информации, является «хроническое» нежелание абсолютного большинства работников учреждений социального обеспечения любого уровня слышать мнение клиентов, откровенная боязнь использовать его как главный критерий (или даже как один из критериев) оценки деятельности учреждения. Особенно, когда речь идёт о мнениях, которые могут нарушить созданный и тщательно оберегаемый благоприятный образ учреждения, а всей системы — тем более.

Дело доходит до патологии, диагноз которой — ***аллодоксафобия*** — психическое расстройство, характеризующееся подавляющим и иррациональным страхом мнения других людей. Это довольно необычное и редкое заболевание, которое классифицируется как социальная фобия и может проявиться в любой момент жизни человека.

Для чиновника-бюрократа эта патология стимулируется всей бюрократической системой неприятия мнений людей в любых формах их проявления, кроме положительной и соответствующей мнению вышестоящего руководства.

Вывод: исследования могут и должны проводиться независимыми от любого бюрократического давления людьми, социологами- профессионалами, и не иначе.

Выход есть, и он уже является практически опробованным. Это, в частности, факт проведения данного исследования всероссийского масштаба. Вся методика проведения независимых исследований, их организация, способы привлечения специалистов нами отработаны в деталях. И мы готовы к сотрудничеству и обмену опытом со всеми заинтересованными людьми и организациями любого уровня и статуса.

Особенно хочется выделить одно из направлений работы. Это сбор социологической информации на основе качественных социологических методов — глубинного интервью и, в частности, биографического метода. Цель — сбор и систематизация различного рода «жизненных историй» пожилых людей, которые являются живыми носителями истории нашей страны. Благотворительные организации могут оказать здесь и финансовую, и штатную, и организационную, и образовательную поддержку и обеспечение. В данном случае открываются очень широкие возможности для сотрудничества с волонтёрскими организациями, со студентами социологических и филологических специальностей. Подобный проект заслуживает того, чтобы он стал общенациональным.

Как нельзя проводить социологические исследования.
Критический анализ существующей практики.

Перед вами — оригинал, типичный пример социологической анкеты, размещённой на сайтах большинства региональных учреждений — Домов- интернатов для пожилых, ветеранов и инвалидов. Как предполагается, цель и функция этой анкеты — диагностика качества предоставляемых услуг пожилыми людьми, находящихся на обеспечении учреждений.

Итак, оригинал с комментариями:

Во-первых, для того, чтобы «добраться» до ответов на вопрос этой анкеты, размещённой на сайте учреждения, надо применить массу усилий, которые абсолютному большинству потребителей социальных услуг — пожилым людям, живущим в учреждениях, просто не под силу даже по причине их возрастного, физиологического состояния. Не говоря уже об отсутствии технических возможностей, доступности Интернета.

---

1. Удовлетворяет ли Вас уровень предоставления услуг в учреждении в целом?

Не для того, чтобы зафиксировать факты недостойного к ним отношения. Хотя, и для этого тоже. Главная наша задача — попытаться реально, основываясь на мнении и самих пожилых людей, и лиц, ответственных за их жизненное благополучие, изменить ситуацию к лучшему.

Удовлетворяет

Не удовлетворяет

Удовлетворяет частично

Затрудняюсь ответить

Не соблюдены элементарные правила составления вариантов ответов. В частности, «правило воронки», когда варианты ответа должны замерять симметрично весь спектр этих вариантов, от крайне положительного до крайне отрицательного, минимум четыре варианта ответов. Это относится к вопросам этой анкеты No1,2,3,4,10.

Хорошо, что в формулировке вопроса социолог обращается к респонденту на «Вы». Но тогда почему во всех вариантах ответов ***во всех вопросах звучит вариант «Затрудняюсь ответить»?***

---

2. Насколько для Вас удобно расположено учреждение социального обслуживания?

Удобно

Не удобно

Не совсем удобно

Затрудняюсь ответить

Второй вопрос анкеты — об удобстве расположения учреждения. Если идёт речь о Доме-интернате, на сайте которого размещена анкета, то почему его надо называть «учреждение социального обслуживания»? А если нет, то о каком из учреждений из десятков существующих и выполняющих самые различные функции, территориально расположенных в самых разных местах, идёт речь?

---

3. Оцените создание в учреждении условий (удобство, комфорт, отсутствие очередей, вежливость специалистов)?

Удовлетворяет полностью

Не удовлетворяет

Удовлетворяет частично

Затрудняюсь ответить

Элементарное нарушение правил составления вопроса, в котором нельзя «смешивать» несколько вопросов в одном. В данном случае оценка и ***удобства*** (Чего — не уточняется, а ведь этих показателей существует десятки), и ***комфорта*** (Какого, в каких проявлениях? , и почему сразу комфорта? И как можно вообще низко оценить комфорт?), и ***отсутствия очередей*** (В Доме-интернате? Каких и куда очередей? К врачу, в туалет, в столовую?), и ***вежливость специалистов*** (Каких? их десятки!). И опять же: в каком учреждении? Да и сама формулировка вопроса не предполагает знака вопроса в конце фразы, в конце концов!

---

4. Достаточно ли, по Вашему мнению, сведений (информации о предоставлении услуг)?

Достаточно

Не достаточно

Информация отсутствует

Затрудняюсь ответить

Каких сведений?! О каких услугах?! О какой информации?! Которую соседка рассказала? Или родственники? Или которую услышали в автобусе?

5. Оцените квалификацию специалиста, оказывающего Вам помощь?

Высокая

Средняя

Низкая

Затрудняюсь ответить

В вопросе No3 этой анкеты уже был задан вопрос по этому поводу. Требуется уточнение? Полная абстракция! К какому специалисту, даже в рамках Дома-интерната? И снова – знак вопроса там, где его не должно быть.

---

6. Устраивает ли Вас результат предоставленной Вам социальной помощи (социальной услуги)?

Да (проблема, с которой я обращался, решена)

Не совсем (проблема, с которой я обращался, решена не полностью)

Нет (проблема, с которой я обращался, не решена)

Опять полная абстракция. В чём разница между «социальной помощью» и «социальной услугой»? А если разница есть, то почему это не два вопроса, а один? И вообще, почему варианты ответов рассчитаны только на лиц мужского пола («обращался»)?

---

7. Как Вы оцениваете качество, полноту и доступность информации, (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в которой получаете социальные услуги?

Отлично, все устраивает

В целом хорошо

Удовлетворительно, незначительные недостатки

Плохо, много недостатков

Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

Затрудняюсь ответить

Напоминаем, что анкета размещена на сайте Дома-интерната!

Как предполагается, для клиентов данного учреждения! Но это уже хроническое несоответствие. Но опять в одном вопросе содержится, по крайней мере, девять оценочных категорий — 1) качество, 2) полнота и 3) доступность информации, помноженные на три источника — 1) личное обращение, 2) телефонное, и на 3) сайте. ДЕВЯТЬ вопросов в одном. Это недопустимо!

8. Приходилось ли Вам ожидать предоставления услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги?

Да

Нет

Затрудняюсь ответить

Как в пословице: «Маразм крепчал...». Вот что, оказывается, интересует авторов исследования! Они предполагают, что клиенты знают об этих установленных сроках, и хотят проконтролировать эти нормативы, засекая их по часам. И это — для клиентов Домов-интернатов! Больше у них проблем нет! Без комментариев.

---

9. Сколько времени Вы ожидали приёма к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении, для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг?

более 30 минут

от 15 до 30 минут

менее 15 минут

Вы только прочитайте вопрос. Внимательно. Ещё раз прочитайте. И задумайтесь, насколько бюрократическая система «контроля качества» предоставления социальных услуг, заложенная в этой анкете, «далека от народа», от реальных, жизненных интересов и потребностей пожилых людей. А ведь именно для них она разработана кем-то из государственных служащих. Это просто безнравственно, не говоря уже о полном профессиональном несоответствии.

---

10. Работники организации социального обслуживания предоставляющие Вам услуги доброжелательны, вежливы, внимательны?

Да

Нет

Затрудняюсь ответить

В вопросе No3 уже был задан вопрос об оценке вежливости работников в сочетании с другими их «показателями». Наверное, этого мало... Варианты ответа представляют собой только «чёрно-белую» картину: «да» и «нет». Где шкала вариантов ответов? И речь идёт о всех работниках сразу, о работниках абстрактной «организации социального обслуживания». Некорректный вопрос, некорректные варианты ответов.

11. Вы удовлетворены компетентностью работников организации социального обслуживания, в которой получаете услуги?

Полностью удовлетворен

Скорее удовлетворен

В чем-то удовлетворен, в чем-то нет

Скорее не удовлетворен

Совершенно не удовлетворен

Затрудняюсь ответить

Снова вопрос рассчитан только на мужчин. Он полностью дублирует вопрос No5 этой анкеты. Опять же речь идёт об абстрактных работниках абстрактной организации социального обслуживания.

---

12. Как Вы можете оценить благоустройство и содержание помещений организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена?

Отлично, все устраивает

В целом хорошо

Удовлетворительно, незначительные недостатки

Плохо, много недостатков

Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

Затрудняюсь ответить

В одном вопросе – оценка сразу трёх, весьма различных параметров – 1) благоустройство, 2) содержание помещений и 3) территории. Это недопустимо.

---

13. На Ваш взгляд условия оказания услуг доступны для маломобильных групп получателей социальных услуг?

Да

Нет

Затрудняюсь ответить

Что даёт ответ на этот вопрос, заданный самим клиентам, и которые не относятся к категории маломобильных групп? Это их спрашивают как экспертов? Невиданное уважение! И снова «чёрно-белый» вариант ответов. Недопустимый вопрос.

14. Какие виды социальных услуг, на Ваш взгляд, доступны для лиц с ограниченными возможностями в данном учреждении:

социально - бытовые

социально - медицинские

социально - психологические

социально - педагогические

социально - трудовые

социально - правовые

срочные социальные услуги

Можно поспорить, что не всякий специалист системы социального обслуживания сможет адекватно «расшифровать» содержание этих семи представленных для оценки категории. И этот вопрос звучит снова как к экспертам. В предыдущем вопросе речь шла о маломобильных группах, сейчас — с ограниченными возможностями. В конце концов, что и кому, какую информацию дадут ответы на этот вопрос? Об этом авторы анкеты наверняка не имеют представление.

---

15. Изменилось ли качество Вашей жизни в положительную сторону в результате получения социальных услуг в данной организации?

Да

Нет

Затрудняюсь ответить

Напомним, что анкета размещена на сайте Дома-интерната, для его клиентов. Такое впечатление, что этот вопрос звучит на прощальном выпускном вечере. «Получили услугу? Ну, теперь оцените её, и до новых встреч...». Только конкретно и кратко: да или нет. И знает ли автор анкеты, какие составляющие включает в себя понятие «качество жизни»? Очередной недопустимый вопрос.

---

16. Посоветуете ли Вы своим родственникам или знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, обратиться за социальными услугами?

Точно порекомендую

Скорее порекомендую

Скорее не порекомендую

Точно не порекомендую

Затрудняюсь ответить

За какими социальными услугами? Их десятки! Для ответа на этот вопрос респонденту надо самому провести социологический опрос, чтобы узнать, какие социальные услуги необходимы их родственникам и знакомым. Шаблон, бездумно скопированный из баз данных социологических вопросов.

И такие анкеты до сих пор размещены на десятках, если не сотнях сайтов учреждений. На наш взгляд, это **ярчайший показатель отсутствия всякого внимания к мнению пожилых людей, не говоря уже о целенаправленной работе по социологической диагностике их интересов, потребностей, оценке различных параметров жизни в учреждениях.**

Посмотрите на результаты этих «исследований» на сайтах учреждений, диагностирующих качество обслуживания пожилых людей. Да их зачастую просто нет... Да и не может быть в принципе.

БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД ПОМОЩЬ ПОЖИЛЫМ

ПРИЛОЖЕНИЕ 2.

Мысли о благотворительности

- Благотворительность родит больше потребностей, чем устраняет нужды. *В. О. Ключевский*
- Люди, занимающиеся благотворительностью, делятся на два разряда: одни ничего не делают, но поднимают большой шум, а другие делают большое дело, но без всякого шума. *Ч.Диккенс*.
- Истинная благотворительность заключается не в том, чтобы давать людям то, что хочешь дать, а в том, чтобы давать им то, что они хотят получить. *Терри Пратчетт*.
- Первый шаг неблагодарности — это исследование побуждений благотворителя. *Пьер Буаст*.
- Неблагодарность не была бы столь необыкновенною, если бы благотворительность была разборчивее. *Жозеф Сэнтин*.
- Смысл существования каждого благотворительного фонда в том, чтобы он работал. Не только собирал помощь и отвечал на телефонные звонки, а реально работал. *Елизавета Глинка*.
- Мне стыдно за страну, в которой такое количество детских домов и такое количество домов престарелых. Это просто колоссальная трагедия. *Сергей Зверев*.
- Благотворительность бедных в пользу процветающих называется выборами. *Геннадий Малкин*.
- Бедные не нуждаются в благотворительности, им нужна справедливость. *Изабелла Альенде*.
- Ждать благодарности за благие дела — дело неблагодарное. *Игорь Субботин*.
- Благотворительность не терпит болтовни. *Игорь Субботин*.
- Нет ничего бесполезней бла-бла-благотворительности. *Юрий Зверев*.
- Добрая половина человечества занимается благотворительностью, недобрая предоставляет ей это поле деятельности. *Владимир Шойхер*.
- Истинная цель дела благотворительности не в том, чтобы благотворить, а в том, чтобы некому было благотворить. *В. О. Ключевский*.
- Знай меру в благотворительности: чрезмерная помощь может сделать хорошего человека беспомощным. *Фрэнк Ллойд Райт*.

НКО Благотворительный фонд
«Помощь пожилым»

129343 г. Москва,
ул. Амундсена, д. 7, стр. 2

info@1pansion.ru info@fond60.ru

8 (910) 000 25 41 8 (800) 707 34 50

fond60.ru 1pansion.ru