



Некоммерческая организация (фонд) «Семья для ребенка»

**Ресурсный центр поддержки социально ориентированных
некоммерческих организаций, предоставляющих услуги в сфере
социального обслуживания Республики Саха (Якутия)**

АНАЛИЗ

**исследования качества условий оказания социальных услуг
негосударственными поставщиками в сфере социального
обслуживания Республики Саха (Якутия)**

г. Якутск, 2019 год

Содержание

Общие положения исследования.....	3
Раздел 1. Оценка качества условий оказания социальных услуг учреждениями.....	6
Раздел 2. Определение удовлетворенности получателей качеством условий оказания услуг учреждениями.....	10
Раздел 3. Рейтингование организаций негосударственных поставщиков социальных услуг Республики Саха (Якутия) по результатам оценки качества условий оказания услуг.....	19
Раздел 4. Выводы и рекомендации.....	20

Общие положения исследования

Цель исследования: оценка качества условий оказания социальных услуг негосударственными поставщиками в сфере социального обслуживания Республики Саха (Якутия).

Задачи исследования:

- 1) оценить открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;
- 2) оценить комфортность условий предоставления услуг, в том числе доступность социальных услуг для людей с инвалидностью;
- 3) оценить время ожидания предоставления социальных услуг;
- 4) оценить доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения);
- 5) оценить удовлетворенность условиями оказания услуг в организациях социального обслуживания.

Предмет исследования: качество работы негосударственных поставщиков, предоставляющих социальные услуги в Республике Саха (Якутия).

Сроки исследования: с 18 июня 2019 года по 27 июня 2019 года.

Объекты исследования: 13 организаций негосударственных поставщиков социальных услуг Республики Саха (Якутия), из них 11 СО НКО, 2 социальных предпринимателя.

Участники исследования (респонденты): 106 человек, получающих социальные услуги.

Таблица 1.

Перечень организаций негосударственных поставщиков социальных услуг Республики Саха (Якутия), принимающих участие в независимой оценке качества условий оказания услуг

№	Наименование организации негосударственного поставщика социальных услуг
1	Индивидуальный предприниматель Готовцев Егор Иннокентьевич
2	Общественная организация социальной защиты граждан, склонных к употреблению психоактивных веществ, и реабилитации лиц, освободившихся из мест лишения свободы «Алмаз» в Республике Саха (Якутия)
3	Общественная организация «Школа третьего возраста РС(Я)» для старшего поколения
4	Фонд «Обними жизнь» для больных системной склеродермией
5	Общественная организация «Центр поддержки семьи города Якутска»
6	ООО «Стимул» (Частный пансионат для престарелых и инвалидов «Счастье»)
7	Якутская региональная общественная организация «Детское развитие»

8	Якутская региональная общественная организация инвалидов Республики Саха (Якутия) «Феникс»
9	Частный пансионат для престарелых и инвалидов «Забота»
10	Дом-пансионат для пожилых «Милосердие»
11	Республиканская общественная организация по социальной поддержке пожилых «Рассвет»
12	Общественная организация по социальной поддержке населения Алданского района Республики Саха (Якутия) «Дари добро»
13	Автономная некоммерческая организация Санаторий «Абырал» («Благодеяние»)

Ожидаемые результаты исследования:

- 1) Формирование оценки качества условий оказания услуг учреждениями социального обслуживания Республики Саха (Якутия).
- 2) Определение удовлетворенности получателей качеством условий оказания услуг учреждениями социального обслуживания.
- 3) Определение рейтинга учреждений социального обслуживания.
- 4) Обобщение предложений респондентов о повышении качества условий оказаний услуг учреждениями социального обслуживания.

Этапы проведения социологического исследования:

- 1) Экспертная оценка организаций социального обслуживания (сбор данных в учреждениях, наблюдение, анализ интернет-сайтов, контрольные звонки, контрольные письма/обращения);
- 2) Опрос получателей социальных услуг в учреждениях социального обслуживания в стационарной, полустационарной формах и на дому.

Методы исследования (инструментарий) (см. Приложения):

- 1) Контент-анализ визуальных документов (документации и информационных материалов), размещенных на информационных стендах и официальных сайтах организаций социального обслуживания.

Таблица 2.

Перечень официальных сайтов исследуемых организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения

№	Наименование организации	Сайт организации
1	Индивидуальный предприниматель Готовцев Егор Иннокентьевич	Не имеет
2	Общественная организация социальной защиты граждан, склонных к употреблению психоактивных веществ, и реабилитации лиц, освободившихся из мест лишения свободы «Алмаз» в Республике Саха (Якутия)	Не имеет

3	Общественная организация «Школа третьего возраста РС(Я)» для старшего поколения	Не имеет
4	Фонд «Обними жизнь» для больных системной склеродермией	Не имеет
5	Общественная организация «Центр поддержки семьи города Якутска»	terchi.ru/
6	ООО «Стимул» (Частный пансионат для престарелых и инвалидов «Счастье»)	Не имеет
7	Якутская региональная общественная организация «Детское развитие»	Не имеет
8	Якутская региональная общественная организация инвалидов Республики Саха (Якутия) «Феникс»	feniksooliya.blog
9	Частный пансионат для престарелых и инвалидов «Забота»	Не имеет
10	Дом-пансионат для пожилых «Милосердие»	Miloykt.ru
11	Республиканская общественная организация по социальной поддержке пожилых «Рассвет»	Не имеет
12	Общественная организация по социальной поддержке населения Алданского района Республики Саха (Якутия) «Дари добро»	daridobro-aldan.ru
13	Автономная некоммерческая организация Санаторий «Абырал» («Благодеяние»)	abyralykt.ru

2) Анкетирование респондентов - получателей услуг организаций социального обслуживания в стационарной, полустационарной формах и на дому. В качестве интервьюеров в исследовании приняли участие сотрудники Некоммерческой организации (фонд) «Семья для ребенка» и студенты ГБПОУ РС(Я) «Республиканский техникум-интернат профессиональной и медико-социальной реабилитации инвалидов», обучающиеся по специальности «Социальная работа».

3) Контрольный звонок в организацию (по телефону) для получения информации по услугам и выявлению возможности записи на прием к специалисту в организацию; контрольное письмо/ сообщение в организацию для получения информации и записи на прием по электронной почте / через электронные сервисы на сайте.

Участники исследования

В результате проведенного исследования методом анкетирования общая выборка составила 106 интервью (заполненных анкет).

Показатели, характеризующие общие критерии оценки:

- 1) открытость и доступность информации об учреждении;
- 2) комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;

- 3) доступность услуг для инвалидов;
- 4) доброжелательность, вежливость работников учреждения;
- 5) удовлетворенность условиями оказания услуг.

Раздел 1. Оценка качества условий оказания социальных услуг учреждениями

1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

1.1. Наличие информации на официальном сайте в соответствии с законодательством РФ

Из 13 организаций негосударственных поставщиков социальных услуг имеют сайт 5 организаций.

Анализ наличия информации на официальном сайте организаций негосударственных поставщиков социальных услуг показал следующее (см. Таблица 3).

Таблица 3.

Результаты анализа информации на официальном сайте организаций негосударственных поставщиков социальных услуг в соответствии с законодательством РФ

1.1.1. 1.1.2. Наличие информации на официальном сайте в соответствии с законодательством РФ		
	Да	нет
о дате государственной регистрации	55,6%	44,4%
об учредителе (учредителях)	55,6%	44,4%
о месте нахождения, филиалах (при их наличии)	22,5%	77,8%
о режиме, графике работы	66,7%	33,3%
о контактных телефонах и об адресах электронной почты	55,6%	44,4%
о структуре и об органах управления организации социального обслуживания	44,4%	55,6%
о форме социального обслуживания	55,6%	44,4%
видах социальных услуг	66,7%	33,3%
порядке и об условиях их предоставления,	44,4%	55,6%
о тарифах на социальные услуги	55,6%	44,4%
о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных государственного бюджета РС(Я) и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	55,6%	44,4%
о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы)	66,7%	33,3%
о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие	55,6%	44,4%

оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")		
о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания	55,6%	44,4%
об объеме предоставляемых социальных услуг за счет государственного бюджета РС(Я) и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	55,6%	44,4%
о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	55,6%	44,4%
о финансово-хозяйственной деятельности	55,6%	44,4%
о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре	55,6%	44,4%
о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний	55,6%	44,4%
о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти	55,6%	44,4%
наличие электронных сервисов (форма подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	44,4%	55,6%
наличие раздела «Часто задаваемые вопросы»	33,3%	66,7%
наличие технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	55,6%	44,4%

1.2. Наличие информации на информационных стендах в помещениях учреждений в соответствии с законодательством РФ

Во всех организациях негосударственных поставщиков социальных услуг имеются информационные стенды в помещениях. Экспертами независимой оценки проведен анализ информации на информационных стендах в помещениях учреждений в соответствии с законодательством РФ (см. Таблица 4).

Таблица 4.

Результаты анализа информации на информационных стендах в помещениях учреждений в соответствии с законодательством РФ

1.1.3. Наличие информации на информационных стендах в помещениях учреждений в соответствии с законодательством РФ		
	Да	нет
о дате государственной регистрации	55,6%	44,4%
об учредителе (учредителях)	55,6%	44,4%
о месте нахождения, филиалах (при их наличии)	66,7%	33,3%
о режиме, графике работы	77,8%	22,2%
о контактных телефонах и об адресах электронной почты	55,6%	44,4%
о структуре и об органах управления организации социального обслуживания	55,6%	44,4%
о форме социального обслуживания	55,6%	44,4%
видах социальных услуг	55,6%	44,4%
порядке и об условиях их предоставления,	55,6%	44,4%
о тарифах на социальные услуги	62,5%	37,5%
о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных государственного бюджета РС(Я) и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	50%	50%
о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы)	75%	25%
о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг,	50%	50%

доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")		
о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания	62,5%	37,5%
об объеме предоставляемых социальных услуг за счет государственного бюджета РС(Я) и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	62,5%	37,5%
о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	62,5%	37,5%
о финансово-хозяйственной деятельности	50%	50%
о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний	62,5%	37,5%
о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти	62,5%	37,5%

Раздел 2. Определение удовлетворенности получателей качеством условий оказания услуг учреждениями

Независимая оценка качества работы учреждений, предоставляющих социальные услуги, проведена посредством анкетирования респондентов, обслуживаемых в стационарной, полустационарной формах и форме на дому.

В опросе приняли участие 106 респондентов, получающих социальные услуги в стационарной, полустационарной форме социального обслуживания, и форме на дому в 13 организациях негосударственных поставщиков социальных услуг РС(Я).

Из числа опрошенных количество граждан мужского пола составляет 51,9%, женского пола – 48,1% (Рисунок 1).

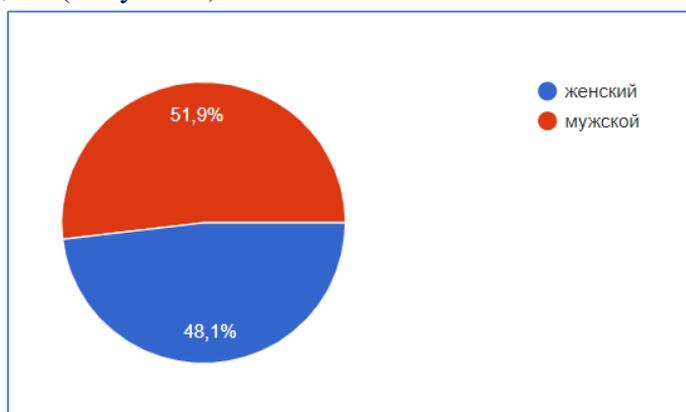


Рисунок 1. Распределение респондентов по половому признаку (% опрошенных)

Возраст опрошенных граждан составляет от 14 - 92 лет, в том числе (Рисунок 2):

- молодой возраст (от 14 до 35 лет) – 7,6 %;
- зрелый возраст (от 36 до 55 лет) – 28,4 %;
- пожилой возраст (от 56 до 75 лет) – 32 %;
- старческий возраст и долгожители (от 76 лет и выше) – 32 %.

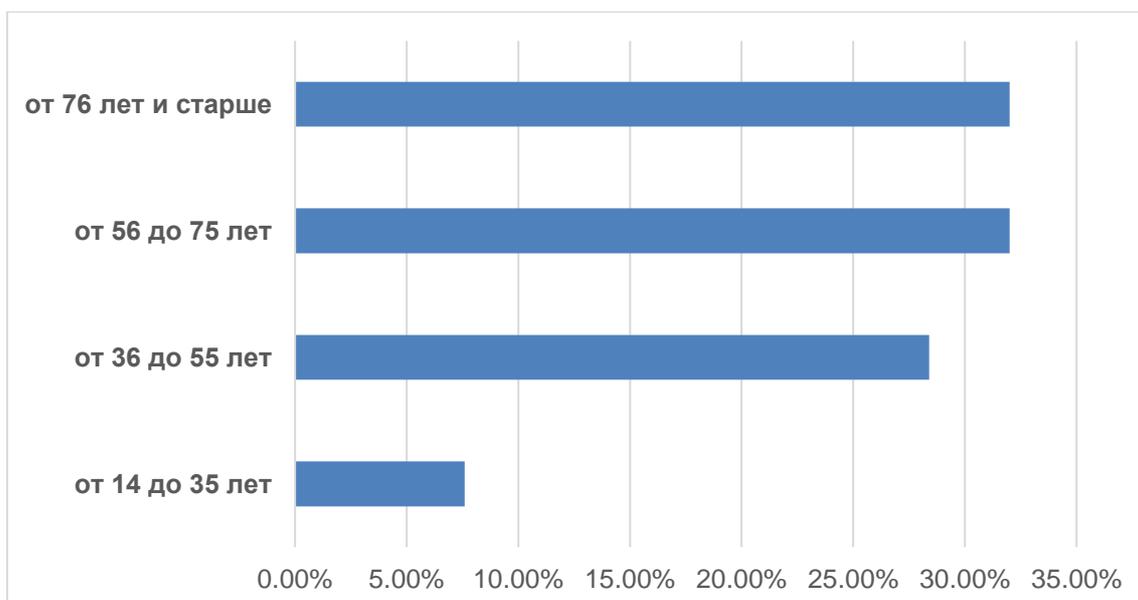


Рисунок 2. Распределение респондентов по возрастному признаку (% опрошенных)

Количество опрошенных респондентов, обслуживаемых в стационарной форме социального обслуживания составляет 75,5% (80 чел.), в полустационарной форме – 20,8% (22 чел.), в надомной форме – 3,8% (4 чел.) (Рисунок 3).



Рисунок 3. Распределение респондентов по формам социального обслуживания (% опрошенных)

2.1. Удовлетворенность получателей социальных услуг открытостью и доступностью информации об организации социального обслуживания.

Качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации негосударственных поставщиков услуг в сфере социального обслуживания, полученной на официальном сайте в Интернете, удовлетворены 88,7% респондентов, не удовлетворены – 11,3% респондентов (Рисунок 4).

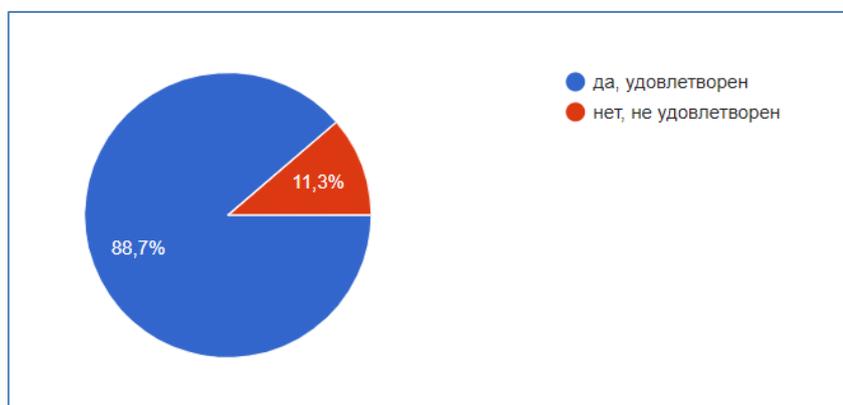


Рисунок 4. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации социального обслуживания, полученной на официальном сайте (% опрошенных)

Качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации социального обслуживания, полученной на информационном стенде в помещении организации, удовлетворены 83 % респондентов, не удовлетворены – 17 % (Рисунок 5).

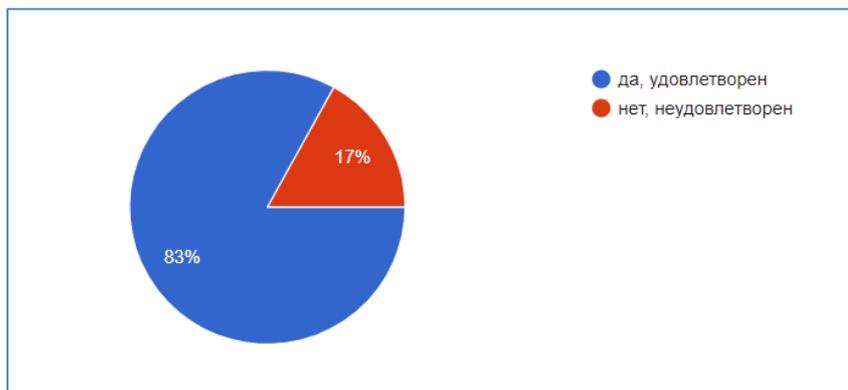


Рисунок 5. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации социального обслуживания, полученной на информационном стенде в помещении организации (% опрошенных)

100% удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе организаций негосударственных поставщиков социальных услуг, полученной на информационных стендах:

- Общественная организация социальной защиты граждан, склонных к употреблению психоактивных веществ, и реабилитации лиц, освободившихся из мест лишения свободы «Алмаз» в Республике Саха (Якутия);

- Общественная организация «Школа третьего возраста РС(Я)» для старшего поколения;

- Общественная организация «Центр поддержки семьи города Якутска»;

- ЯРОО «Детское развитие»;

- Якутская региональная общественная организация инвалидов Республики Саха (Якутия) «Феникс»;

- Республиканская общественная организация по социальной поддержке пожилых «Рассвет»;

- Общественная организация по социальной поддержке населения Алданского района Республики Саха (Якутия) «Дари добро».

Помимо ведения официальных сайтов и информационных стендов в организациях негосударственных поставщиков, были изучены их социальные страницы в сети Instagram и количество их подписчиков. Из 13 организаций Instagram-профиль имеют 10 организаций (см. Таблица 5).

Таблица 5.

Профили организаций негосударственных поставщиков социальных услуг в социальной сети Instagram

№		Профиль в Instagram	Количество подписчиков
1	Индивидуальный предприниматель Готовцев Егор Иннокентьевич	Не имеет	X
2	Общественная организация социальной защиты граждан, склонных к употреблению психоактивных веществ, и	Не имеет	X

	реабилитации лиц, освободившихся из мест лишения свободы «Алмаз» в Республике Саха (Якутия)		
3	Общественная организация «Школа третьего возраста РС(Я)» для старшего поколения	@shkola3vozzrastaykt	674
4	Фонд «Обними жизнь» для больных системной склеродермией	@charity_ssd_ru	838
5	Общественная организация «Центр поддержки семьи города Якутска»	@terchi_yakutsk	391
6	ООО «Стимул» (Частный пансионат для престарелых и инвалидов «Счастье»)	@pansionat_happy888	135
7	Якутская региональная общественная организация «Детское развитие»	@detskoe_razvitiye_ykt	7791
8	Якутская региональная общественная организация инвалидов Республики Саха (Якутия) «Феникс»	Не имеет	x
9	Частный пансионат для престарелых и инвалидов «Забота»	@pansionat_zabota_ykt	973
10	Дом-пансионат для пожилых «Милосердие»	@pansionat_miloserdiye_ykt	924
11	Республиканская общественная организация по социальной поддержке пожилых «Рассвет»	@rassvet_pansionat	68
12	Общественная организация по социальной поддержке населения Алданского района Республики Саха (Якутия) «Дари добро»	@daridobroaldan	1123
13	Автономная некоммерческая организация Санаторий «Абырал» («Благодеяние»)	@sanatoriy_abyral	186

2.2. Удовлетворенность получателей социальных услуг комфортностью условий предоставления социальных услуг, в т.ч. временем ожидания предоставления услуг

Менее 15 минут ожидали прием к специалисту организации негосударственного поставщика социальных услуг при личном обращении для получения социальной услуги 72,6% респондентов, от 15 до 30 минут – 22,6%, более 30 минут – 4,7% (Рисунок 6).

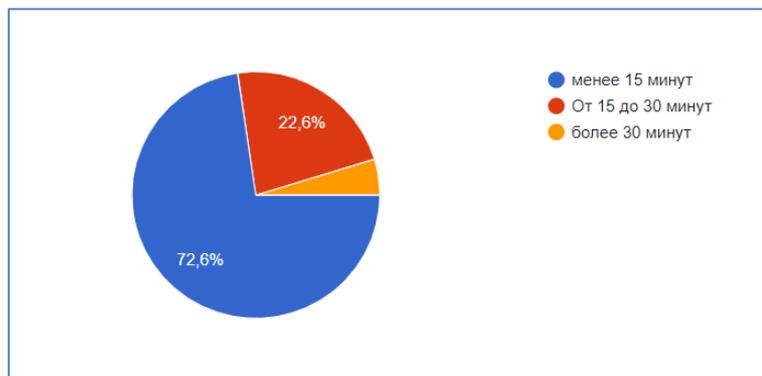


Рисунок 6. Распределение респондентов по ожиданию приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении для получения социальной услуги (% опрошенных)

89,6% респондентов удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг в организации, не удовлетворены – 10,4%, (Рисунок 7).

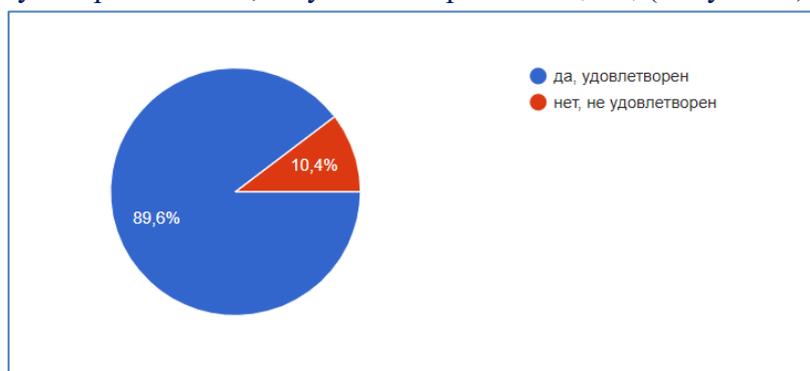


Рисунок 7. Удовлетворенность респондентов комфортностью условий предоставления социальных услуг в организации (% опрошенных)

На 100% удовлетворены комфортностью условий предоставления социальных услуг в организациях, получатели услуг:

- Индивидуальный предприниматель Готовцев Егор Иннокентьевич;
- Общественная организация «Школа третьего возраста РС(Я)» для старшего поколения;
- Фонд «Обними жизнь» для больных системной склеродермией;
- Общественная организация «Центр поддержки семьи города Якутска»;
- Частный пансионат для престарелых и инвалидов «Счастье»;
- ЯРОО «Детское развитие»;
- Якутская региональная общественная организация инвалидов Республики Саха (Якутия) «Феникс»;
- Республиканская общественная организация по социальной поддержке пожилых «Рассвет»;
- Общественная организация по социальной поддержке населения Алданского района Республики Саха (Якутия) «Дари добро»;
- Автономная некоммерческая организация Санаторий «Абырал» («Благодеяние»).

2.3. Удовлетворенность получателей социальных услуг доступностью услуг для инвалидов

84 % опрошенных граждан удовлетворены доступностью для инвалидов, не удовлетворены – 16% (Рисунок 8).

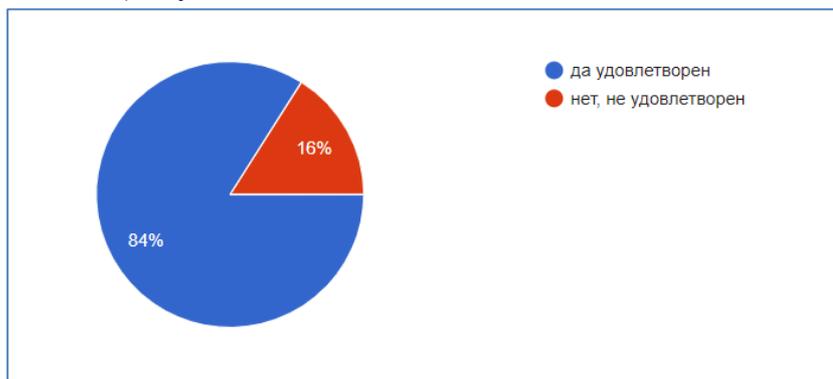


Рисунок 8. Удовлетворенность респондентов доступностью услуг для инвалидов (% опрошенных)

На 100% удовлетворены доступностью услуг для инвалидов, получатели услуг:

- Общественная организация «Школа третьего возраста РС(Я)» для старшего поколения;
- Общественная организация «Центр поддержки семьи города Якутска»;
- ЯРОО «Детское развитие»;
- Якутская региональная общественная организация инвалидов Республики Саха (Якутия) «Феникс»;
- Республиканская общественная организация по социальной поддержке пожилых «Рассвет»;
- Общественная организация по социальной поддержке населения Алданского района Республики Саха (Якутия) «Дари добро»;
- Автономная некоммерческая организация Санаторий «Абырал» («Благодеяние»).

2.4. Удовлетворенность получателей социальных услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения)

Доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (воспитатели, социальные педагоги, психологи, медработники), удовлетворены 90,6% респондентов, не удовлетворены – 9,4%, не указали ответ – 9 % (Рисунок 9).

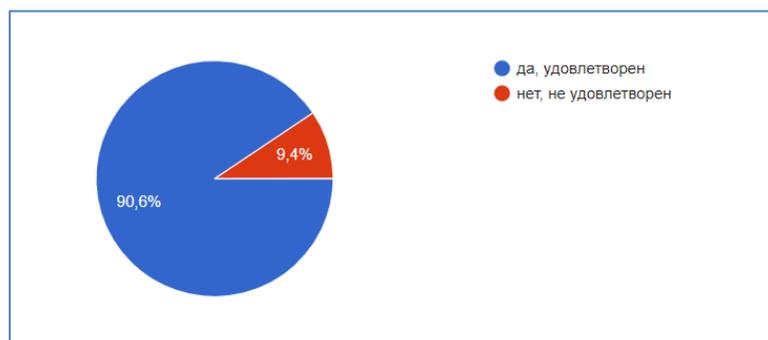


Рисунок 9. Удовлетворенность респондентов доброжелательностью, вежливостью

работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (воспитатели, социальные педагоги, психологи, медработники) (% опрошенных)

100% удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (воспитатели, социальные педагоги, психологи, медработники), получатели услуг:

- Общественная организация социальной защиты граждан, склонных к употреблению психоактивных веществ, и реабилитации лиц, освободившихся из мест лишения свободы «Алмаз» в Республике Саха (Якутия);
- Общественная организация «Школа третьего возраста РС(Я)» для старшего поколения;
- Фонд «Обними жизнь» для больных системной склеродермией;
- Общественная организация «Центр поддержки семьи города Якутска»;
- ЯРОО «Детское развитие»;
- Якутская региональная общественная организация инвалидов Республики Саха (Якутия) «Феникс»;
- Республиканская общественная организация по социальной поддержке пожилых «Рассвет»;
- Общественная организация по социальной поддержке населения Алданского района Республики Саха (Якутия) «Дари добро»;
- Автономная некоммерческая организация Санаторий «Абырал» («Благодеяние»).

2.5. Удовлетворенность получателей социальных услуг условиями оказания услуг

76,4% респондентов готовы порекомендовать организацию социального обслуживания своим родственникам, знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, не готовы рекомендовать – 23,6% (Рисунок 10).

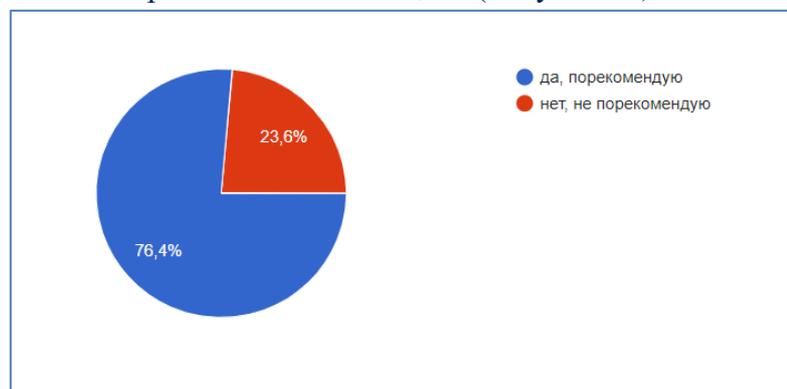


Рисунок 10. Готовность респондентов порекомендовать организацию социального обслуживания своим родственникам, знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании

100% готовы порекомендовать организацию социального обслуживания своим родственникам, знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, получатели услуг:

- Общественная организация «Школа третьего возраста РС(Я)» для старшего поколения;
- Общественная организация «Центр поддержки семьи города Якутска»;
- ЯРОО «Детское развитие»;

- Якутская региональная общественная организация инвалидов Республики Саха (Якутия) «Феникс»;
- Общественная организация по социальной поддержке населения Алданского района Республики Саха (Якутия) «Дари добро»;
- Автономная некоммерческая организация Санаторий «Абырал» («Благодеяние»).

89,6% респондентов удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации, не удовлетворены – 10,4% (Рисунок 11).

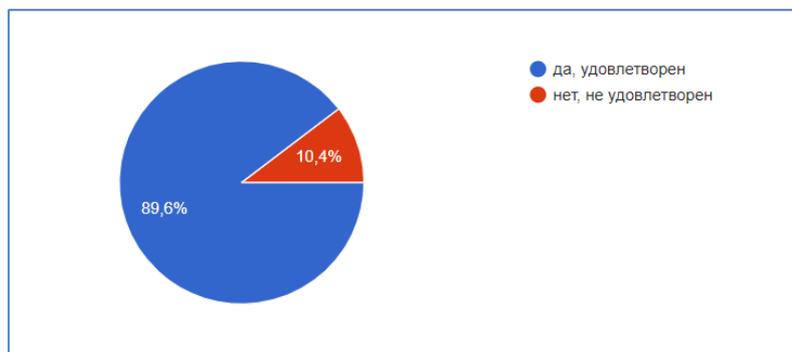


Рисунок 11. Удовлетворенность респондентов в целом условиями оказания услуг в организации (% опрошенных)

100% в целом удовлетворены условиями оказания услуг, получатели услуг:

- Общественная организация «Школа третьего возраста РС(Я)» для старшего поколения;
- Фонд «Обними жизнь» для больных системной склеродермией;
- Общественная организация «Центр поддержки семьи города Якутска»;
- Частный пансионат для престарелых и инвалидов «Счастье»;
- ЯРОО «Детское развитие»;
- Якутская региональная общественная организация инвалидов Республики Саха (Якутия) «Феникс»;
- Республиканская общественная организация по социальной поддержке пожилых «Рассвет»;
- Общественная организация по социальной поддержке населения Алданского района Республики Саха (Якутия) «Дари добро»;
- Автономная некоммерческая организация Санаторий «Абырал» («Благодеяние»).

Кроме того, была проведена оценка качества предоставления услуг получателями социальных услуг. 55,7% респондентов – получателей социальных услуг оценили качество оказываемых услуг как «высокое», 39,6% респондентов оценили как «среднее», 3,8% - «низкое» и 0,9% респондентов выбрали ответ «затрудняюсь ответить» (Рисунок 12).

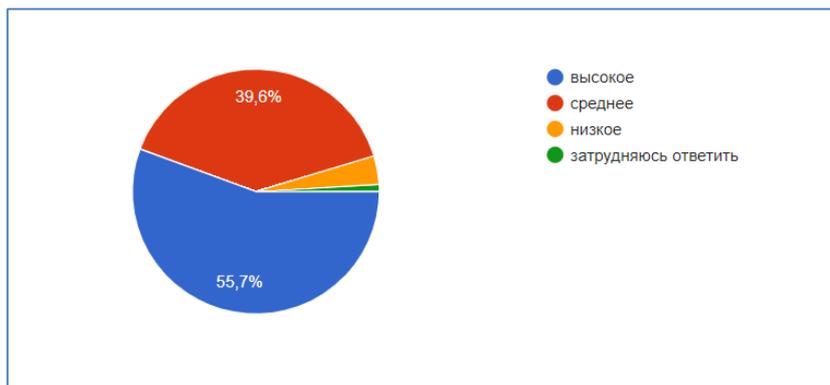


Рисунок 12. Оценка качества предоставления услуг получателями социальных услуг

Получателями социальных услуг были внесены предложения для улучшения условий предоставления услуг в организациях негосударственных поставщиков. Наиболее востребованными предложениями явились:

- наличие спортивного зала, тренажеров, проведение утренних зарядок;
- наличие медицинского персонала, курса массажа;
- улучшение качества еды и его разнообразия;
- улучшение отношения персонала к получателям;
- повышение качества предоставления услуг;
- улучшение материально-технической базы;
- организация досуга (рыбалка, введение новых кружковых занятий);
- наличие парикмахерской.

Раздел 3. Рейтингование организаций негосударственных поставщиков социальных услуг Республики Саха (Якутия) по результатам оценки качества условий оказания услуг (в баллах)

По итогам исследования качества условий оказания социальных услуг негосударственными поставщиками в сфере социального обслуживания Республики Саха (Якутия) составлен рейтинг организаций негосударственных поставщиков социальных услуг Республики Саха (Якутия) по результатам оценки качества условий оказания услуг (в баллах).

Таблица 6.

Рейтингование организаций негосударственных поставщиков социальных услуг Республики Саха (Якутия) по результатам оценки качества условий оказания услуг (в баллах)

Место в рейтинге	Наименование организации	Итоговый рейтинговый балл (в порядке убывания)
1	Общественная организация «Школа третьего возраста РС(Я)» для старшего поколения	88,5
2	Республиканская общественная организация по социальной поддержке пожилых «Рассвет»	88,5
3	Автономная некоммерческая организация Санаторий «Абырал» («Благодеяние»)	87
4	Общественная организация «Центр поддержки семьи города Якутска»	86,5
5	Общественная организация по социальной поддержке населения Алданского района Республики Саха (Якутия) «Дари добро»	86,5
6	Якутская региональная общественная организация инвалидов Республики Саха (Якутия) «Феникс»	86
7	ЯРОО «Детское развитие»	85
8	Общественная организация социальной защиты граждан, склонных к употреблению психоактивных веществ, и реабилитации лиц, освободившихся из мест лишения свободы «Алмаз» в Республике Саха (Якутия)	79
9	Частный пансионат для престарелых и инвалидов «Счастье»	75
10	Фонд «Обними жизнь» для больных системной склеродермией	71
11	Индивидуальный предприниматель Готовцев Егор Иннокентьевич	69
12	Частный пансионат для престарелых и инвалидов «Забота»	61
13	Дом-пансионат для пожилых «Милосердие»	52

Раздел 4. Выводы и рекомендации

- Улучшить качество предоставления социально-медицинских услуг (получатели социальных услуг нуждаются в постоянном наблюдении и осмотре – измерение давления, температуры, контроль за применением лекарственных препаратов и т.д.)
- Создать условия для физкультурно-оздоровительных мероприятий, лечебной физкультуры и танцев – тренажеры, отдельный спортивный зал, ковры для растягивания тела, занятий йогой и т.д.;
- Обеспечить деятельность привлекаемого специалиста – массажиста (большинство получателей социальных услуг выразили желание получать услуги массажиста);
- Разнообразить меню для получателей услуг в стационарной форме социального обслуживания, обеспечить места общего пользования (столовая, гостиная, холлы) кулером для воды, стаканами, сухарями, печеньем и т.д.;
- Обеспечить доступность получения услуг для инвалидов и престарелых, детей с инвалидностью (пандусы, стоянки для автотранспортных средств инвалидов, расширение дверных проемов, установка поручней, оборудование санитарно-гигиенических помещений и т.д.);
- Улучшить качество предоставления досуговых мероприятий, организовать выездные мероприятия (посещение концертов, театров и музеев);
- Создать на территории стационарного учреждения теплицы и огород для проведения досуга постояльцев;
- Усилить работу по ведению информационных стендов внутри здания и обеспечения клиентов информационно-просветительскими материалами – газеты, журналы и т.п.