

## **Заключение о качестве жизни людей с функциональными нарушениями в социальных услугах.**

Дата 14 июня 2016 года

Время 14:00-19:00

Место Псков, ул. Техническая д. 8

Организация Псковская региональная общественная благотворительная организация "Общество родителей детей - инвалидов с аутизмом "Я и ТЫ", сокращенное - ПРОБО "Я и ТЫ"

Дата регистрации организации 22.03.2004

Адрес нахождения организации 180002, Псковская область, г. Псков, ул. Яна Райниса, д. 56, тел. 8(8112)74-35-24, e-mail: [dmzakh@gmail.com](mailto:dmzakh@gmail.com)

Сайт <http://www.me-and-you.ru>

### **Части заключения:**

1. Описание места проведения оценки, методы объем оценки стр. 1
2. оценочная часть – анализ полученных данных косвенно связаны с показателями. Документарная проверка и ее результаты стр. 2
3. оценка качества жизни – оценка показателей качества жизни, анализ каждого показателя стр. 10
4. Оценка качества жизни в субъективной форме стр. 19
5. Общие выводы и рекомендации стр. 20

### **Проведение оценки качества жизни людей с функциональными нарушениями в услуге сопровождаемого проживания г. Пскова**

#### Описание места проведения оценки

В целях обеспечения материально-технических условий сопровождаемого проживания в г. Пскове оборудованы две пятикомнатные квартиры, расположенные на первом этаже многоквартирного дома по адресу: ул. Техническая, д. 8. Квартиры

расположены в двух подъездах. В одном подъезде рядом расположены одна- и четырёхкомнатные квартиры, которые соединены проходом и представляют собой единый жилой пятикомнатный блок. В другом подъезде такой же блок образуют трёх и двухкомнатные квартиры.

Жилые помещения расположены в доме, в шаговой доступности от которого находятся магазины (продуктовые и промтоварные), остановка городского автобуса, банк, кафе, поликлиника.

Для обеспечения безбарьерной среды для лиц с нарушениями опорно-двигательных функций вход в подъезд оборудуется пандусом, убираются пороги на входе в подъезд, и откидной пандус на лестничной клетке первого этажа. В каждой квартире проживают по пять человек с ограниченными возможностями (молодые люди и девушки от 21 до 37 лет).

Экспертная группа в составе Никонова Семена Юрьевич, Носковой Марии Сергеевны

**Методы применяемые при оценке услуги:**

1. обзор документов
2. наблюдение
3. интервью
4. анкетирование

***Внутренние нормативные акты и документы в сфере социальных услуг в контексте оценки качества жизни***

Идентификация внутренних нормативных документов:

Номер	Название	Утверждение / ответственность	Требования к содержанию	Фактические результаты
-------	----------	-------------------------------	-------------------------	------------------------

1.	Регламент/устав организации	Утверждает руководитель организации	<p>Общие правила Цель Основные задачи Организация труда Права и обязанности получателей социальной услуги Права и обязанности работников <i>Ознакомление сотрудников фиксированно письменно</i> <i>Ознакомление получателей социальной услуги фиксированно письменно</i></p>	<p>Организация действует на основании принятого Устава. Первоначальная редакция принята 14.01.2004 года. Новая редакция принята 20 марта 2015 года. Цели зафиксированные в уставе соответствуют реальной деятельности, которую ведет организация.</p>
2.	Структура организации	Утверждает руководитель организации		<p>Структура организации представляет собой два основных направления: Театральная студия Я и ТЫ и сопровождаемое проживание. Формальной фиксации данных направлений не существует.</p>

3.	Договоры по найму и должностные инструкции работающих в организации	Утверждает руководитель организации	Общие нормы Основные полномочия и обязанности Права <i>Ознакомление сотрудников фиксированно письменно</i>	С работниками организации заключены гражданско правовые договоры на выполнение услуг. Есть штатное расписание в котором зафиксировано количество работающих человек. В договоре прописаны обязанности, которые должен осуществлять работник. Есть подписи работников и руководителя. Фактически работники работают по срочным трудовым договорам и получают фиксированную ежемесячную плату.
4.	Штатное расписание/ список сотрудников	Утверждает руководитель организации	Должность Код профессии в соответствии с классификатором Количество ставок Ставка заработной платы	Есть штатное расписание в котором зафиксировано количество ставок и заработная плата по ним.
5.	Правила порядка работы	Утверждает руководитель организации	<i>Ознакомление сотрудников фиксированно письменно</i>	Нет документа.
6	Моральный кодекс / кодекс этических норм организации	Утверждает руководитель организации	<i>Ознакомление сотрудников фиксированно письменно</i>	Разработан и принят, но нет фиксации об ознакомлении сотрудников с ним. В качестве рекомендации, можно включить этический кодекс как приложение к договору.
7.	Правила внутреннего распорядка работников	Утверждает руководитель организации	<i>Ознакомление сотрудников фиксированно письменно</i>	Нет документа

8.	Инструкции по охране и безопасности труда. Журналы регистрации подписей сотрудников	Утверждает руководитель организации и специалист по охране труда	<i>Ознакомление сотрудников фиксированно письменно</i>	Есть, но нет подписей по ознакомлению.
9.	Инструкции по пожарной безопасности и подписанные журналы регистрации, план действий в случае возникновения пожара, планы эвакуации	Утверждает руководитель организации и специалист по охране труда	<i>Ознакомление сотрудников фиксированно письменно</i>	Есть, но нет подписей по ознакомлению.
10.	Приказы	Утверждает руководитель организации и специалист по охране труда	Приказ включает в себя: <ul style="list-style-type: none"> <li>• адресат</li> <li>• необходимые действия</li> <li>• время выполнения</li> <li>• контроль исполнения</li> </ul> <i>Подпись сотрудника подтверждающая ознакомление с приказом</i>	Приказы издаются только на прием и увольнение сотрудника. Других приказов не ведется и не издается.
11.	Стратегический план	Утверждает руководитель организации. В протоколе собрания работников отражено ознакомление, обсуждение и утверждение сотрудниками этого плана	Поставленная цель Время, необходимое для достижения цели Задания /мероприятия по достижению цели Ответственные лица	Плана нет. Должен быть принят на ежегодном заседании общего собрания.

12.	План работы на текущий год	Утверждает руководитель организации. В протоколе собрания работников отражено ознакомление, обсуждение и утверждение сотрудниками этого плана	Предполагаемые мероприятия Сроки проведения мероприятий Ответственные лица Отметка о выполнении мероприятий Отметка о получателях социальных услуг, которые принимали участие в мероприятии	План есть.
13	План обучения сотрудников	Утверждает руководитель организации. В протоколе собрания работников отражено ознакомление и обсуждение сотрудниками этого плана	ФИО, должность работника Тема обучения, которую необходимо или желательно освоить Необходимое количество часов Отметка о выполнении	Перспективного плана обучения нет, поскольку нет на это финансирования . Обучение осуществляется если есть возможность направить сотрудника бесплатно на курсы или программы. Так же есть практика подготовки новых сотрудников силами опытных.
14	График работы специалистов	Утверждает руководитель организации	Месяц Имя и фамилия сотрудника Количество отработанных часов в день Дата заполнения графика и <i>подпись ответственного лица</i>	Есть

15	Протоколы заседания трудового коллектива	Лицо, назначенное руководителем организации (протоколист)	Число и номер протокола Участники собрания Повестка дня Принятые решения <i>Подписи председателя и протоколита</i>	Протоколы заседаний ведутся. Они проводятся регулярно, раз в месяц. На заседаниях рассматриваются текущие вопросы связанные с клиентами.
16	Дело клиента	Отвечает руководитель структуры	Включает в себя: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Решение о предоставлении социальной услуги в соответствии с потребностями человека</li> <li>• Договор об оказании услуги</li> <li>• Информация о клиенте</li> </ul>	Есть
17	Документация по предоставлению клиенту социальной реабилитации и социального ухода	Отвечает руководитель структуры/ социальный работник	Анамнез Оценка умений и навыков клиента План социальной реабилитации и социального ухода и анализ выполнения плана Другая документация, которая отражает сотрудничество с клиентом	Находится в разработке. Не на всех клиентов еще есть план по реабилитации. Был продемонстрирован в электронном виде.
18	Правила внутреннего распорядка для клиентов	Утверждает руководитель структуры	<i>Ознакомление клиентов фиксированно письменно</i>	Нет в зафиксированном виде. Однако есть в виде картинок на стене. Так же есть картинки отражающие что не нужно делать в квартире.

19	График занятости клиентов	Утверждает руководитель структуры	План занятости клиентов по дням недели Время проведения занятий Клиенты, которые принимали участие	Составляется на неделю. Клиенты знают что они будут делать.
20	Порядок подачи и рассмотрения жалоб, предложений или вопросов	Утверждает руководитель организации.	Кто и каким образом может подавать жалобы, предложения или вопросы В течении какого времени вопрос будет рассмотрен и предоставлен ответ Кто рассматривает этот вопрос Кто осуществляет контроль за исполнением решений	Зафиксированного регламента подачи и рассмотрения жалоб и вопросов нет. Письменных жалоб за время работы не поступало. Есть журнал звонков и посещений в котором фиксируются вопросы и пожелания родителей.



21	Записи работников / журналы	В решении собрания трудового коллектива отражена необходимость, частота и содержание ведения журналов и записей персонала	Журнал сдачи и приёма смены персонала по уходу Журнал регистрации гостей Журнал регистрации телефонных звонков ....	Есть журнал смены постельного белья, одежды, предметов гигиены. Журнал состояния здоровья клиентов (температура, медицинские показания, эмоциональное состояние). Журнал звонков, в котором указывается кто и когда звонил и какой вопрос был. Журнал финансовых расходов по покупке продуктов питания для клиентов. Во всех журналах есть пропущенные строки, не все графы заполняются.
----	-----------------------------	---	---	--

# Оценка качества жизни

## Физическое благополучие.

### Жилая среда.

Из наблюдения экспертов: две квартиры, одна состоит из 2 х комнат, в которых проживают по два человека (молодые люди 28 и 34 года и девушки 27 и 36 лет) и 1 комната, где проживает 1 молодой человек 31 года, вторая квартира состоит из 3 х комнат, в которых проживает по 1 человеку (девушки 21 и 23 год), молодой человек на коляске (28 лет) и 1 комната в которой проживает 2 молодых человека 26 и 33 года. Так же в каждой квартире есть одно помещение общего пользования (зал столовая), один туалет, ванная комната, а также совмещенный сан узел (душ и туалет), который переоборудован для людей с ограниченными возможностями (сделан пандус, убраны бортики). Имеется кабинет для персонала. Также есть гостевая комната. Четыре человека из десяти живут в отдельных комнатах, остальные размещены по двое по половому признаку.

В каждой квартире проживание 5 клиентов, всего 10 клиентов. 7 комнат для проживания. Расселение проживающих происходит с учетом их желаний, а также мнения их законных представителей. При общении с персоналом выяснено, что при размещении и распределении клиентов учитывается пол, индивидуальные особенности и потребности. Это происходило на подготовительных курсах родителей при подготовке к проживанию. При общении с клиентами они не высказывали отрицательных эмоций по отношению к соседям по комнате и желания переселиться. Оборудование этих комнат мебелью, материалами осуществляют родители (законные представители) клиентов по согласованию со специалистами сопровождаемого проживания. Одна из комнат используется в качестве социальной гостиницы для временного проживания человека с инвалидностью.

Помещение соответствует физическим нуждам проживающих. У каждого из получателей услуг имеется спальное место, шкаф, комод для личных вещей, а также письменный стол. У молодого человека на коляске в комнате имеется подъемное оборудование, которое позволяет перемещать его по комнате, а также в ванную комнату.

Во время интервью работника было установлено, что при заселении в квартиру, у каждого проживающего, была возможность выбрать мебель для своей комнаты. Все предметы домашнего обихода доступны для получателей услуг.

По наблюдениям эксперта: помещение чистое, ухоженное, достаточное освещение во всех комнатах, выключатели в доступном, для проживающих, месте.

Обобщение: жилая среда соответствует индивидуальным физическим нуждам проживающих.

### **Мобильность.**

При осмотре помещений: семи жилых комнат, двух помещений общего пользования (зал столовая), одного туалета, ванной комнаты, а также совмещенного сан узла (душ и туалет), они доступны для перемещения проживающих, в том числе с помощью инвалидной коляски. Для перемещения на улицу имеется пандус и ступенькоход для коляски.

Обобщение: есть возможность перемещаться в соответствии с индивидуальными потребностями человека.

### **Сон.**

Спальное место соответствует индивидуальным физическим нормам человека. Не во всех комнатах имеются ночные лампы. В комнате у молодого человека с ДЦП, который передвигается на коляске имеется кнопка для вызова сопровождающего, как днем, так и ночью.

При изучении документации выявлены отсутствие заполнения в журнале графы: «смена постельного белья». Однако смена происходит 2 раза в месяц, либо в зависимости от необходимости.

Расстройства сна не наблюдается.

Обобщение: обеспечены условия для сна. Отсутствие ламп индивидуального освещения персонал объясняет, тем, что клиенты не пользуются данными приборами, а персонал так же не использует их, поскольку это может быть не безопасно для клиента (они могут их разбить).

### **Еда.**

Меню разнообразное, имеется индивидуальный подход.

Во время интервью получатель услуг подтверждает, что еда в достаточном количестве и ему предоставляется выбор при планировании меню на неделю. А также у него есть возможность сервировать стол и положить необходимое количество еды самостоятельно.

При наблюдении эксперта отмечается, что все потребляют еду у стола, молодой человек в коляске принимает пищу на специальном столе, который устанавливается к подлокотникам коляски. С использованием специального стакана с крышкой и трубочки для питья. Еду измельчают сопровождающий до небольших кусочков с помощью блендера.

Из беседы с работником: у молодых людей есть возможность готовить выбранные блюда. При этом есть письменные и фото рецепты, для тех кто не умеет читать. При интервью с получателем услуг выявлено, что любимое дело для них – это приготовление пищи. Один молодой человек отметил, что сегодня будет готовить суп из щавеля по рецепту, при этом отметил, что помогать будет сопровождающий.

Все участники рабочей группы отмечают доступность воды в любое время дня. После просьбы эксперта налить воды, получатель услуг пошел на кухню и налил воду из графина с водой. При беседе с экспертами один из клиентов пил чай с печеньем.

Обобщение: питание сбалансированное соответствует индивидуальным потребностям и учитывает индивидуальный выбор клиента. (Клиент может выбрать блюдо из меню). Самостоятельное приготовление пищи и ее потребление. (Эксперты наблюдали, как клиент резал овощи с помощью сопровождающего, самостоятельно накрывали на стол для ужина).

### **Личная гигиена.**

При наблюдении эксперта в душевых комнатах имеются полки для гигиенических средств каждого из проживающих, которые подписаны и маркированы цветом. Таким же образом отмечено место для полотенец. Имеются средства для инконтиненции, а именно подгузники, для одного человека из проживающих.

Во время интервью с работником отделения выявлено, что проживающие моются с помощью сопровождающих.

При изучении документации отмечается, что получатели услуг принимают душ по установленному графику в соответствии с индивидуальными потребностями. Возможность мыться обеспечена ежедневно.

Обобщение: личная гигиена, интимность соблюдается. Утренний и вечерний туалет происходит ежедневно, мытье тела осуществляется ежедневно, это происходит с помощью сопровождающего. В ванне и туалете есть двери, которые можно закрыть на защелку.

Время для гигиенических процедур определено с 20 часов до 22 часов если клиенту нужно дополнительно помыться, то он может это сделать предупредив персонал.

### **Одежда.**

Из интервью с получателем услуг: одежда маркирована, он знает цвет своей маркировки. Одежду покупают родители, но он помогает выбрать, ходит с родителями в магазин.

При наблюдении получатели услуг одеты по погоде, одежда соответствующего размера.

Обобщение: одежда соответствует сезонности, есть возможность выбора одежды.

### **Свободное время.**

При наблюдении отмечено, что имеются настольные игры в доступе, книги для чтения, гимнастический мяч, музыкальный центр и телевизор для проведения свободного времени.

У пяти человека из рабочей группы имеются телевизор и музыкальный центр в комнате.

Из интервью с работниками выявлено, что все проживающие имеют возможность регулярно проводить время на свежем воздухе. Из фотографий проживающих видно, что они посещают различные городские мероприятия (День Победы, масленица), походы в театр, цирк, а также устраивают досуг в рамках квартиры или отделения. Так получатели услуг говорили, что готовятся к «Празднику двора» (мероприятие во дворе дома с различными развлечениями для детей и взрослых).

Обобщение: свободное время проводится в соответствии с интересами и пожеланиями, есть возможность регулярно проводить время на свежем воздухе, а также посещать различные мероприятия в рамках услуги и вне ее.

### **Индивидуальные физические потребности.**

При наблюдении отмечается, что для молодого человека с тяжелыми нарушениями опорно-двигательного аппарата имеется подъемное оборудование, для перемещения в комнате, а также в ванную комнату; Стул-кресло для гигиенических процедур в душевой комнате; прогулочная коляска и ступенькоход.

Во время интервью с работниками выявлено, что они обучены и умеют пользоваться подъемным оборудованием и ступенькоходом. (с их слов, работа устройств не проверялась).

Обобщение: индивидуальные физические потребности выявлены и персонал знает как их удовлетворить.

### **Здравоохранение.**

Во время изучения документов и журналов и личных дел проживающих выяснено, что клиенты проходят медицинский осмотр, состояние их здоровья и температура тела фиксируются в журнале здоровья. Медикаменты выдаются персоналом. В случае болезни клиенты могут уехать домой, это фиксируется в журнале. При изучении документации отмечается, что есть лист наблюдения за регулярностью стула в «Журнале здоровья». А также имеется «Журнал выдачи лекарств», в котором отмечаются приемы медикаментов, прописанных специалистами.

Обобщение: ведется контроль состояния здоровья клиентов, факты болезни фиксируются. Лекарства выдаются персоналом, что бы избежать передозировки.

### **Реабилитация.**

Во время интервью с руководителем отделения, выявлено, что получатели услуг проходят реабилитацию в санаториях в соответствии с графиком выдачи путевок. Так же есть возможность делать массаж по индивидуальному графику.

## **Эмоциональное благополучие**

### **Выражение эмоций.**

При наблюдении отмечается положительный фон настроения у большинства получателей услуг. Они общаются с персоналом и друг другом. Так же это проявилось в общении с экспертами. Клиенты здоровались и вели себя доброжелательно. Одна девушка раскачивается сидя на диване, эксперты это видели проходя мимо нее. Сопровождающий не обращал на это внимание. При возвращении в эту комнату через некоторое время, девушка уже не раскачивалась. В квартире висит стенд с пиктограммами, которые символизируют правила общения друг друга. Например, есть такие пиктограммы, нельзя ругаться матом, бить друг друга, говорить не громко. Из этого можно сделать вывод, что такие проявления эмоций присутствуют. Эти факты фиксируются и обсуждаются с клиентами, что так делать нельзя.

Во время интервью работник отмечает, что необходимо занимать проживающего и отвлекать его от стереотипов.

Обобщение: клиенты заняты каждый своим делом, в силу своих физических и умственных способностей. Клиенты знают правила поведения и негативные проявления эмоций фиксируется и обсуждается.

### **Активность.**

При наблюдении отмечается активность проживающих в дневное время: выполнение бытовых дел по недельному графику, занятия с психологом, прогулки, свободное время.

Из интервью выявлено, что получатели услуг занимаются в театральной студии, выступают на сцене, что подкрепляется фотографиями.

Во время интервью работник отмечает, что проживающие выполняют все дела по мере физических и психических возможностей. Сопровождающий контролирует и помогает.

Обобщение: проявления активности поощряется. У клиентов есть возможность участвовать в мероприятиях. Есть распорядок дня в виде пиктограмм.

### **Поведенческие расстройства.**

Во время интервью с работником выявляется, что у одного из проживающих имеются признаки агрессии, при этом сотрудники знают как действовать во время обострений, что выявлено из беседы. Этот клиент живет один, в отдельной комнате, поскольку он сам и персонал знает о том, что у него есть проявления агрессии по отношению к клиентам и персоналу.

Обобщение: созданы условия для минимизации проявлений агрессии по отношению к клиентам и персоналу.

### **Стабильная и предсказуемая среда.**

Во время интервью с работниками и клиентами и осмотра помещений выяснилось, что существует еженедельный план мероприятий и распорядок дня. Клиенты знают о нем и выполняют те действия, которые в нем указаны.

Есть специальный стенд, на котором клиент может зафиксировать свое настроение (пиктограмма). Персонал общается с клиентами уважительно.

## **Межличностные отношения**

### **Отношение с семьей/родственниками**

Из интервью с получателями услуг и работниками выявлено, что большинство проживающих имеют возможность регулярно видеться с родителями, уезжать к ним в гости или на время болезни. Один из проживающих не имеет возможности видеться с близкими родственниками регулярно из-за большого расстояния, при этом есть возможность связываться по мобильному телефону. Родственники имеют возможность посещать клиентов.

Обобщение: у клиентов есть возможность регулярно общаться с родственниками, как лично, так и по телефону. Персонал поощряет эти контакты.

### **Отношение с людьми за пределами социальной услуги.**

Во время наблюдения выявлено, что все проживающие заняты в интеграционных мастерских, где имеют возможность общаться с другими людьми. Некоторые проживающие участвуют в театральной студии, где также имеют друзей.

Во время интервью большинство проживающих называют своими друзьями тех, с кем живут в квартире.

Обобщение: у клиентов сложились социальные связи за пределами социальной услуги.

### **Отношение с другими получателями услуг.**

Во время интервью с проживающими, выявлено, что они сами выбирали, с кем хотят жить в одной комнате, что сосед/соседка не мешает. Все проживающие имеют возможность участвовать в любой деятельности, независимо от тяжести функциональных нарушений.

Обобщение: есть возможность строить отношения в соответствии с личными предпочтениями.

### **Отношения с персоналом социальной услуги.**

Во время интервью с работниками, выявлено, что индивидуальная программа сопровождения разрабатывается социальным педагогом на основании уровня развития получателя услуг.

Работник имеет представление об альтернативной коммуникации, работая с пиктограммами в планировании дня с каждым из проживающих, а также работая с визуальными опорами при выполнении стирки (сортировки белья по цветам), уборки (последовательность в картинках).

Обобщение: у клиентов нет проблем с коммуникацией с персоналом.

### **Поддержка.**

В процессе наблюдения выявлено, что один из получателей услуг использует алфавит для выражения мыслей, при непонимании его работником. Персонал доступен для клиентов и находится рядом. По средствам видеонаблюдения есть возможность контролировать клиентов и в случае необходимости оперативно придти на помощь.

Обобщение: поддержка оказывается в нужной мере.

### **Безопасность в межличностных отношениях.**

В процессе наблюдения и общения с персоналом и клиентами выяснилось, что у проживающих есть свои правила поведения, которые они сами выработали. На стене висит пиктограмма с картинками, что делать нельзя в квартире и по отношению к соседу. Картинки добавляются по мере необходимости. Персонал следит за тем, что бы эти правила соблюдались. На клиентах нет следов физического воздействия. Если есть повреждения, то они отражаются в журнале здоровья.

Обобщение: созданы условия для безопасного межличностного общения клиентов и персонала.

## **Материальное благополучие**

### **Личное имущество.**

Во время интервью с работником выявлено, что у получателей услуг имеются личные вещи, которые маркированы; у большинства проживающих есть личные вещи из дома (постельные принадлежности, фотографии, книги, музыкальная аппаратура, телевизоры), которые находятся в их комнатах. А



также то, что у каждого из проживающих есть возможность приобрести необходимые вещи, в соответствии со своими интересами, вместе со своим законным представителем.

Во время интервью с получателями услуг, выявлен, что карманные деньги есть только у трех человек, которые они тратят по своему усмотрению, работники помогают спланировать покупки (покупают конфеты, шоколад).

Обобщение: у трех из десяти клиентов есть карманные деньги, которые они тратят на личные нужды, остальные средства находятся под контролем персонала. Есть тетрадь расходов и приема средств. Расход учитывается подробно, а приход, не везде есть подписи вносителей средств.

### **Занятость.**

Из интервью с получателем услуг выявлено, что все посещают «Псковские интеграционные мастерские». В зависимости от своего уровня развития, они заняты в разных отделениях. Три человека посещают производственные отделения, где получают ежемесячные пособия за работу.

Во время интервью с работниками выявлено, что все получатели услуг имеют отпуск - один раз в год.

Обобщение: клиенты имеют возможность трудиться исходя из своих возможностей.

## **Развитие личности.**

### **Коммуникация.**

Во время беседы с работниками выявлено, что не все получатели услуг владеют вербальной формой коммуникации, поэтому им предлагается использовать жесты, алфавит и пиктограммы. При этом получатели услуг могут выразить свои основные потребности самостоятельно.

Обобщение: у клиентов есть возможность коммуницировать с персоналом по средствам вербальных и невербальных технологий.

### **Образование и абилитация**

В ходе интервью с клиентами и персоналом выяснилось, что несколько клиентов регулярно посещают театральную студию. Выявлены интересы клиентов, они учитываются при проведении мероприятий. Есть план реабилитации.

В рамках плана реабилитации у клиентов развивают навыки по уходу, питанию, самообслуживанию. В интеграционных мастерских они имеют возможность получить навыки по работе (столярные работы, картонажные работы, шитье).

Обобщение: у 5 клиентов есть возможность работы в интеграционных мастерских, где они работают, и получают навыки и информацию. Нет фиксации желаний и потребностей по получению образовательных услуг.

### **Повседневная деятельность.**

У клиентов есть ежедневный и еженедельный план деятельности. Распорядок дня известен клиентам, он доступен в виде пиктограммы. Деятельность (пробуждение, умывание, завтрак, поездка в интеграционные мастерские на работу, свободное время в квартире, ужин, отбой). Так же есть мероприятия в которых они участвуют, это театральная студия, посещение мероприятий (выставки, встречи) осуществляется в подходящее время и в подходящем месте. Сменяемость и результативность деятельности. Персонал осуществляет поддержку при осуществлении деятельности (приготовление пищи, мытье посуды и т.д.). У клиентов есть возможность участия в мероприятиях проводимых в услуге и в Центре лечебной педагогики.

Обобщение: повседневная деятельность спланирована, клиенты знают распорядок дня. День делится на периоды, когда клиент работает, отдыхает, посещает мероприятия.

### **Соответствие деятельности человека стадиям/этапам жизни взрослого человека.**

Средний возраст клиентов составляет 25-35 лет. Распорядок дня соответствует распорядку взрослого человека. Дневной ритм построен таким образом, что есть возможность работать и отдыхать. Есть свободное время. Клиенты помогают персоналу убирать квартиру и участвуют в мероприятиях.

### **Самоопределение.**

Клиенты имеют возможность делать повседневный выбор. Решение с кем жить принимали родители, однако при общении с клиентами они не высказывали неудобств по отношению к своим соседям и желание поменять его. У клиента есть возможность уехать из квартиры к родственникам. Персонал интересуется мнением клиента по вопросам обслуживания и потребностях. Клиент может принимать решение в соответствии со своими способностями. Персонал спрашивает у клиента, что он хочет, хочет он отдохнуть или посмотреть телевизор или послушать радио. Выбор пищи, выбор ежедневных функций, например уборка помещений или готовка, или прогулка.

### **Социальная интеграция.**

У клиентов есть доступ к общественным услугам и возможность участия в публичных мероприятиях.

Два раза в год отделение сопровождаемого проживания проводит «Праздник двора» для социализации людей с ограниченными

возможностями. Также получатели услуг посещают мероприятия, такие как концерты и общегородские праздники.

## **Право.**

В услуге обеспечена доступная среда, пандусы, подъемники. У клиента есть возможность попасть во все необходимые помещения. Есть возможность смотреть телевизор и слушать радио и музыку. При размещении клиентов был учтен характер одного из них и ему предоставлена отдельная комната для проживания. Так же отдельная комната есть у клиента с ДЦП. Остальные клиенты проживают подвое и при интервьюировании не высказывали проблем с тем что бы побыть в одиночестве. Персонал стучит перед тем как войти в жилую комнату. Несколько дееспособных клиентов имели опыт участия в голосовании. Звонки и пожелания родителей фиксируются в журнале, специальной процедуры подачи жалоб нет. На просьбы клиентов персонал реагирует оперативно. Личные вещи неприкосновенны, находятся в подписанных шкафах, или маркированы цветом. Клиенты могут определять что делать со своим имуществом. Клиенты осознают, что не могут рационально пользоваться финансовыми ресурсами и консультируются при этом с персоналом.

## **Оценка качества жизни в субъективной форме**

Анкета была проведена на трех получателях услуг в отделении «Сопровождаемое проживание» Псковской региональной общественной благотворительной организации «Я и Ты». В связи с частичными навыками чтения и письма, заполнять анкету помогал эксперт.

### Получатель услуг 1.

Молодой человек, 35 лет со средней степенью умственного развития, частично дееспособный. Получает услугу с 2013 года, до получения услуги проживал дома. Получил основное образование в коррекционной школе.

### Получатель услуг 2.

Молодой человек, 34 года со средней степенью умственного развития, частично дееспособный. Получает услугу с 2013 года, до получения услуги проживал дома. Получил основное образование в коррекционной школе.

### Получатель услуг 3.

Молодой человек, 32 года со средней степенью умственного развития, дееспособный. Получает услугу с 2013 года, до получения услуги проживал дома. Получил основное образование в коррекционной школе.

На большинство вопросов, таких как: *«Довольны ли Вы своим местом жительства/удобствами сна/количеством и качеством еды/как Вы проводите день/возможностью встретиться с родителями/возможностью принимать участие в общественных мероприятиях/возможностями*

*выбрать еду, занятия?»*, все получатели услуг ответили положительно. На вопрос: *Как часто Вы принимаете душ?* молодые люди ответили: каждый день. И только один из них, после уточнения эксперта, сказал, что при необходимости может помыться чаще. На вопрос эксперта: *Есть ли у Вас возможность выбирать одежду?* двое из трех получателей услуг ответили: Всегда. А один (ПУ2) сказал, что одежду приносит мама. Каждый, из отвечающих, выделил одного из сотрудников, при вопросе: *Довольны ли Вы возможностью обсудить свои проблемы с сопровождающими?*

*Довольны ли Вы возможностью принимать участие в выборах?* Все ответили, что участвовали в выборах, но не помнят когда и как это происходило.

На протяжении интервью получатели услуг были положительно настроены. Отвечали на вопросы, не задумываясь.

**Обобщение:** В целом, по ответам на вопросы субъективной анкеты, можно сделать вывод, что получатели услуг довольны проживанием в квартирах «Сопровождаемого проживания», им предоставляется выбор одежды, еды и проведения досуга; возможность прогуляться на свежем воздухе, а также встречи с друзьями и родителями вне услуги. У каждого из них есть возможность побыть наедине, пообщаться с другими получателями услуг или сотрудниками.

Все проживающие не имеют карманных денег и не имеют возможности высказывать свое мнение на собраниях, т.к. не бывают на них.

### **Общие выводы и рекомендации:**

1. У группы проводившей оценке не возникло проблем с доступом в услугу. Все документы были предоставлены, на задаваемые вопросы получены ответы. Предоставлена возможность доступа в помещения и общения с персоналом и клиентами.
2. Квартиры расположены на первом этаже жилых домов, где обеспечена безбарьерная среда для клиентов услуги.
3. Квартиры выглядят ухоженными, чистыми, в них поддерживается порядок.
4. В ходе ознакомления с документами, которые были предоставлены можно сделать вывод, что фактически работники работают по срочным трудовым договорам и получают фиксированную ежемесячную плату, однако у всех заключены гражданско-правовые договоры. Включить этический кодекс как приложение к договору. Отсутствуют правила внутреннего распорядка работников, их нужно принять. Нет стратегического плана работы организации, план должен быть принят на ежегодном заседании общего собрания. Нужно разработать регламент подачи и рассмотрения жалоб и вопросов. Журнал

финансовых расходов по покупке продуктов питания для клиентов, в нем отсутствуют подписи вносителей денежных средств. Во всех представленных журналах есть пропущенные строки, не все графы заполняются, необходимо четко вести все записи.

5. При визуальном осмотре помещений выявлено следующее: не у всех клиентов есть лампы индивидуального освещения. Есть случай монотонного поведения клиента, персонал не реагировал на это поведение. Нет фиксации желаний и потребностей по получению образовательных услуг клиентами.