

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

Дата 10 марта 2023 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)29-03-83, e-mail: [probo.me-and-you@yandex.ru](mailto:probo.me-and-you@yandex.ru)

Сайт <http://www.me-and-you.ru>

### **Части заключения:**

1. Описание места проведения оценки, методы объем оценки (стр. 1)
2. Документарная проверка и ее результаты (Приложение 1)
3. Оценка показателей качества жизни, анализ каждого показателя (стр. 3)
4. Оценка качества жизни в субъективной форме (Приложение 2)
5. Общие выводы и рекомендации (стр. 14)

### **Проведение оценки качества жизни людей с особенностями в развитии 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 четырехкомнатные 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), аптеки, остановка городского автобуса, банк, кафе, поликлиника.

Для обеспечения безбарьерной среды вход в подъезд оборудован откидным пандусом на лестничной клетке первого этажа. В каждой квартире проживают по пять человек с ограниченными возможностями (молодые люди и девушки от 28 до 47 лет).

Экспертная группа в составе Гудыменко Марии Сергеевны

**Методы применяемые при оценке услуги:**

1. обзор документов;
2. наблюдение;
3. интервью с сотрудниками и получателями услуг;
4. анкетирование получателей услуг и их законных представителей.

# Оценка качества жизни

## Физическое благополучие.

### Жилая среда.

Из наблюдения: две квартиры, в которых проживают по пять людей с особенностями в развитии, шесть из которых живут в отдельных комнатах, а четверо размещены по двое по половому признаку. 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.

Помещения соответствуют 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. Помещения чистые, ухоженные, достаточное освещение во всех комнатах, выключатели в доступном, для проживающих, месте.

Из интервью: при общении с персоналом выяснено, что при размещении и распределении получателей услуг учитывались: желание получателей услуг и их законных представителей; пол; индивидуальные особенности и потребности. Это происходило на встречах при подготовке к проживанию. При общении с получателями услуг, 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.

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

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 (нет порогов, дверные проемы 90 см, душ оборудован пандусом и душевая не имеет бортиков, поручни в санузлах). 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 каждого человека. Для человека на коляске установлена большая двуспальная кровать, чтобы была возможность позиционировать его во время сна. Так же у него в комнате имеется кнопка для вызова сопровождающего, как днем, так и ночью. Со слов сотрудника ночью он зовет с помощью кнопки вызова, чтобы поменять ему позу сна.

Не во всех комнатах есть ночники, чтобы включить свет находясь в кровати. Персонал объясняет это безопасностью, так как некоторые проживающие могут сорвать лампу и навредить себе.

Расстройства сна не наблюдается.

Обобщение: обеспечены условия для сна.

### **Питание.**

Меню разнообразное, имеется индивидуальный подход.

А также у него есть возможность сервировать стол и положить необходимое количество еды самостоятельно.

При наблюдении эксперта отмечается, что все потребляют еду в столовой. Молодой человек, передвигающийся на коляске, принимает пищу с помощью специального стола, который устанавливается к подлокотникам коляски. Пьет с использованием специального стакана с крышкой и трубочки для питья. Один человек, по графику дел, сервирует стол. Все проживающие самостоятельно накладывают себе нужное количество еды и наливают напиток, пользуются столовыми приборами по назначению.

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. Во время интервью получатель услуг подтверждает, что еда в достаточном количестве и ему предоставляется выбор при планировании меню на неделю.

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.

Обобщение: питание сбалансированное соответствует индивидуальным потребностям и учитывает индивидуальный выбор клиента. (человек может сам спланировать блюдо). Самостоятельное приготовление пищи и ее потребление. (Эксперт наблюдал, 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. Полки и высота крючков для полотенец удобна для каждого из проживающих. Имеются подгузники, для одного из проживающих.

Во время интервью с работником отделения выявлено, что сопровождающие полностью не моют получателей услуг, а помогают им в зависимости от того, какая поддержка им требуется: инструкция, показ или физическая помощь.

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 ванной комнате 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.**

При наблюдении получатели услуг одеты по погоде, одежда соответствующего размера, опрятная. У каждого получателя услуг есть шкаф

для одежды, в котором есть визуальные подсказки, чтобы человек мог самостоятельно найти или положить свои вещи. В прихожей есть так же общий шкаф для верхней одежды и обуви, и зеркало, чтобы оценить свой внешний вид.

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

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 шести человек 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, день города), походы в театр, цирк, на концерты, 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).

Из интервью с проживающими выявлено, что у каждого есть возможность побыть одному.

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; личный стул-кресло для гигиенических процедур в душевой комнате; прогулочная коляска и ступенькоход. Для проживающих, имеющих нарушения координации движений, в санузлах установлены поручни.

Во время интервью с работниками выявлено, что они обучены и умеют пользоваться колясками, подъемным оборудованием и ступенькоходом.

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

### **Здравоохранение.**

Во время изучения документов и личных дел проживающих выяснено, что они проходят медицинский осмотр, состояние их здоровья и температура тела фиксируются в журнале здоровья. В случае болезни, получатели услуг 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.

## **Эмоциональное благополучие**

### **Выражение эмоций.**

При наблюдении отмечается положительный фон настроения у большинства получателей услуг. Они общаются с персоналом и друг с другом. Так же это проявилось в общении с экспертами. Клиенты здоровались и вели себя доброжелательно. 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.

Одна девушка раскачивалась, сидя на диване. Сопровождающий не обращал на это внимание. При возвращении в эту комнату, через некоторое время, девушка уже не раскачивалась. Во время интервью работник отметил, что необходимо занимать проживающего и отвлекать его от стереотипов.

Обобщение: у проживающих наблюдается проявление разных эмоций (плач, улыбка, гнев, удивление, интерес). Негативные проявления эмоций фиксируются и обсуждаются. Получатели услуг знают правила поведения,

нарушения правил обсуждается на общем вечернем планировании. При проявлении монотонного стереотипного поведения, персонал переключает внимание человека, занимает какой-либо деятельностью.

### **Активность.**

При наблюдении отмечается активность проживающих в дневное время: выполнение бытовых дел по недельному графику, занятия с психологом, прогулки, свободное время. График дня представлен в виде пиктограмм с подписями на стенде. Этот график составляется ежедневно совместно с проживающими.

Во время интервью работник отмечает, что проживающие выполняют все дела по мере физических и психических возможностей: готовят, убирают комнаты, стирают и гладят свое белье, ходят в магазин за продуктами. Педагогом разработаны последовательности для выполнения каждого дела (письменно и с помощью пиктограмм). Сопровождающие не делают за получателей услуг то, что они могут сделать сами.

Из интервью выявлено, что по желанию получатели услуг занимаются в театральной студии, выступают на сцене, что подкрепляется фотографиями. А также активно посещают мероприятия в городе, на которые их сопровождает персонал и оказывает поддержку.

Обобщение: проявления активности поощряется. У проживающих есть возможность самостоятельно планировать график выполнения бытовых дел и досуга. Распорядок дня доступен для всех в виде пиктограмм на стенде. Сопровождающие не делают за получателей услуг то, что они могут сделать сами. Получатели услуг активно посещают городские мероприятия вместе с сопровождающими.

### **Поведенческие расстройства.**

Во время интервью с работником выявлено, что у нескольких проживающих имеются поведенческие расстройства, их проявления фиксируются, при этом сотрудники знают, как действовать во время обострений. Эти получатели услуг живут в отдельных комнатах.

Обобщение: Персонал обучен тактике по сокращению поведенческих расстройств.

### **Предсказуемость и безопасность повседневной деятельности.**



Во время интервью с работниками, получателями услуг и осмотра помещений выяснилось, что существует еженедельный план мероприятий и распорядок дня. Каждый из проживающих знает, где посмотреть график, который представлен в виде пиктограмм.

Персонал общается с клиентами уважительно. Не допускается манипулированное, агрессивное, враждебное отношение сотрудников. У большинства получателей услуг есть доверенное лицо из персонала, к которому он может обратиться по волнующему его вопросу.

## **Межличностные отношения**

### **Отношения с семьей/родственниками (если есть)**

Из интервью с получателями услуг и работниками выявлено, что большинство проживающих имеют возможность регулярно видеться с родителями, уезжать к ним в гости, а также родители навещают своих детей на квартире. Один из проживающих не имеет возможности видеться с близкими родственниками регулярно из-за большого расстояния, при этом есть возможность связываться по мобильному телефону. Семью информируют о здоровье и повседневной деятельности.

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

### **Отношения с другими получателями услуг и людьми за пределами социальной услуги**

Во время интервью с проживающими, выявлено, что они сами выбрали, с кем хотят жить в одной комнате, что сосед/соседка не мешает. Также есть те, кто говорит, что больше нравится общаться с одними, чем с другими.

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 получателей услуг сложились социальные связи в квартире и за ее пределами.

### **Отношения с персоналом в социальной услуге.**

Во время интервью с работниками, выявлено, что есть индивидуальная программа сопровождения, которая разрабатывается социальным педагогом на основании уровня развития получателя услуг и все сопровождающие с ней ознакомлены.

Работник имеет представление об альтернативной и дополнительной коммуникации. Не все получатели услуг используют речь, как средство для общения: одна девушка не говорит, а несколько человек пользуются речью ограниченно. Сотрудники используют пиктограммы в планировании дня с каждым из проживающих, а также пользуются визуальными опорами при выполнении дел - стирки (сортировки белья по цветам), уборки (последовательность в картинках), приготовление пищи (фоторецепты).

Из интервью с получателем услуг выявлено, что он может в любое время обратиться за помощью к каждому из сопровождающих.

Обобщение: Персонал имеет представление о способностях получателя услуг и обеспечивает поддержку, которая необходима человеку (документировано).

## **Материальное благополучие**

### **Личные вещи и бюджет.**

Во время наблюдения и интервью с работником выявлено, что у получателей услуг есть личные вещи (одежда, постельные принадлежности, фотографии, книги, игры, музыкальная аппаратура, телевизоры), которые находятся в их комнатах. 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, выявлено, что у всех есть деньги на личные нужды, работники помогают спланировать покупки (покупают конфеты, шоколад).

Обобщение: у проживающих имеются личные вещи, которые хранятся в их комнатах. Есть возможность приобретения вещей совместно с сопровождающим или законным представителем. У получателей услуг есть деньги на личные нужды, которыми они пользуются с помощью персонала. Есть тетрадь учета расходов и прихода средств от законных представителей.

### **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: Каждый получатель услуг имеет возможность трудиться и отдыхать, исходя из своих возможностей и желаний.

### **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 посредством вербальных и невербальных технологий.

#### **Образование.**

В ходе интервью с персоналом выяснилось, что все проживающие закончили специальные общеобразовательные учреждения. Несколько клиентов регулярно посещают театральную студию. Выявлены интересы клиентов, они учитываются при проведении мероприятий.

В интеграционных мастерских они имеют возможность получить навыки по работе (столярные работы, картонажные работы, шитье).

Обобщение: у всех получателей услуг есть возможность работы в интеграционных мастерских, получают навыки и информацию.

#### **Повседневная деятельность.**

У проживающих есть ежедневный и еженедельный план деятельности. Распорядок дня известен им, он доступен в виде пиктограмм. Ежедневная деятельность в будние дни: пробуждение, умывание, завтрак, поездка в интеграционные мастерские на работу, свободное время в квартире, ужин, отбой. План на выходные дни отличается и может включать в себя прогулки

и посещение мероприятий (выставки, встречи, концерты). У клиентов есть возможность участия в мероприятиях в квартире и вне ее.

Средний возраст клиентов составляет 30-40 лет. Распорядок дня соответствует распорядку взрослого человека. Дневной ритм построен таким образом, что есть возможность работать и отдыхать. Есть свободное время.

Обобщение: жизнь получателей услуг наполнена продуктивной деятельностью, она спланирована, клиенты знают распорядок дня. День делится на периоды, когда человек работает, отдыхает, посещает мероприятия.

## **Самоопределение.**

### **Возможность выбора.**

Получатели услуг имеют возможность выбора во всех видах повседневной деятельности: в каких мероприятиях участвовать; что кушать; что одевать; в какое время делать что-либо. Персонал оказывает человеку помощь в выборе (предлагает минимум два варианта, из которых нужно выбрать).

### **Соучастие и принятие решений.**

Из наблюдения и интервью с персоналом выявлено, что проживающие имеют возможность принимать участие в планировании содержания и процесса социальной услуги. Клиент может принимать решение в соответствии со своими способностями, принятые решения соблюдаются.

## **Социальная интеграция.**

### **Включающая/открытая среда.**

Из наблюдения: в шаговой доступности от квартир есть магазины, аптеки, парикмахерская, банк, почта. Доступ в них обеспечен для всех проживающих. При необходимости персонал сопровождает и помогает воспользоваться услугами.

Два раза в год отделение сопровождаемого проживания проводит «Праздник двора» для социализации людей с ограниченными возможностями. Также получатели услуг посещают мероприятия: концерты и общегородские праздники.

Обобщение: у проживающих имеется доступ к информации об общественных услугах, они используют эти общественные услуги (при необходимости) и получают поддержку при использовании общественных услуг.

## **Право.**

### **Конфиденциальность.**

Из наблюдения: персонал стучит перед тем, как войти в жилую комнату проживающего. Получатели услуг разговаривают по телефону в своей комнате, если нужна помощь, просят о ней у сопровождающих. Информация о человеке (в том числе фотографии) публикуются только с его письменного согласия или согласия его законных представителей.

Обобщение: Конфиденциальность по отношению к получателю услуг соблюдается.

### **Процессуальные права.**

Из интервью с персоналом: большинство проживающих недееспособны и не участвуют в выборах, но несколько дееспособных клиентов имели опыт участия в голосовании. Звонки и пожелания законных представителей фиксируются в журнале, специальной процедуры подачи жалоб нет. На просьбы клиентов персонал реагирует оперативно.

### **Собственность/имущество.**

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.

## **Общие выводы.**

У эксперта, проводившего оценку, не возникло проблем с доступом в услугу. Все документы были представлены, на задаваемые вопросы получены ответы. Предоставлена возможность доступа в помещения и общения с персоналом и получателями услуг.

Квартиры расположены на первом этаже жилого многоквартирного дома с развитой инфраструктурой (магазины, аптеки, кафе, банк, почтовое отделение). Доступ в них обеспечен для всех проживающих. При необходимости персонал сопровождает и помогает воспользоваться услугами.

В квартире обеспечена безбарьерная среда для проживающих (есть пандус, дверные проемы 90 см, отсутствуют пороги, в душевых нет бортиков). Также имеются технические средства, способствующие мобильности проживающего, передвигающегося на коляске (кресло-коляска для мытья в душе, подъемное оборудование, ступенькоход). Персонал обучен правильному использованию технических средств. Квартиры выглядят ухоженными, светлыми, в них поддерживается порядок.

Условия для сна соответствуют индивидуальным физическим потребностям каждого проживающего. Питание сбалансированное, учитывает индивидуальный выбор клиента (человек может сам спланировать блюдо). Все проживающие в разной степени участвуют в приготовлении пищи, сервировке стола и накладывании блюда в тарелку. Прием пищи осуществляется в столовой с использованием разных столовых приборов. Для молодого человека на коляске используется поильник с трубочкой и противоскользящий коврик для тарелки.

При гигиене тела и смене памперсов одному из проживающих соблюдается интимность. В ванной комнате и туалете есть двери, которые можно закрыть на защелку. Мытье тела осуществляется ежедневно. При необходимости есть возможность помыться чаще. Некоторые проживающие моются с помощью визуальной последовательности. Сопровождающий помогает при выполнении гигиенических процедур в тех моментах, где получатель услуг испытывает трудности.

У каждого проживающего есть своя одежда и обувь на разную погоду, сезон, мероприятие. Она хранится в личном шкафу и промаркирована цветом, каждый знает цвет своей маркировки. Одежда соответствует сезонности. Есть возможность выбора одежды.

У проживающих наблюдается проявление разных эмоций (плач, улыбка, гнев, удивление, интерес). Негативные проявления эмоций фиксируются и

обсуждаются. Получатели услуг знают правила поведения, нарушения правил обсуждается на общем вечернем планировании. При проявлении монотонного стереотипного поведения, персонал переключает внимание человека, занимает какой-либо деятельностью. Персонал обучен тактике по сокращению поведенческих расстройств.

Получатели услуг самостоятельно планируют график выполнения бытовых дел и досуга. Распорядок дня доступен для всех в виде пиктограмм на стенде, что обеспечивает предсказуемость и безопасность повседневной деятельности. Проживающие выполняют все дела по мере физических и психических возможностей: готовят, убирают комнаты, стирают и гладят свое белье, ходят в магазин за продуктами. Сопровождающие не делают за получателей услуг то, что они могут сделать сами. Свободное время проводится в соответствии с интересами и пожеланиями получателя услуг. Есть возможность регулярно проводить время на свежем воздухе, а также посещать различные мероприятия в рамках услуги и вне ее.

У получателей услуг есть возможность регулярно общаться с родственниками как лично, так и по телефону.

Персонал имеет представление о способностях получателя услуг и обеспечивает поддержку, которая необходима человеку. Не все получатели услуг используют речь как средство для общения: одна девушка не говорит, а несколько человек пользуются речью ограниченно. Сотрудники используют дополнительные средства коммуникации: жесты, пиктограммы в планировании дня с каждым из проживающих, а также пользуются визуальными опорами при выполнении дел - стирки (сортировки белья по цветам), уборки (последовательность в картинках), приготовление пищи (фоторецепты).

Жизнь получателей услуг наполнена продуктивной деятельностью.