



# Методы проверки качества услуг сопровождаемого проживания

Елена Михайловна Вяхякупус  
27 апреля 2023

Картинки: <http://papunet.net/>

# Что такое качество?



- Качество – совокупность важных свойств предмета.
- Не равно отдельным свойствам и неотделимо от предмета.
- Качество предмета оценивается его соответствием назначению. Насколько он способен выполнить ту задачу, для которой он предназначен.
- Качество дома сопровождаемого проживания – это совокупность всех важных свойств, признаков, особенностей этого дома.
- Поэтому, чтобы определить качество дома сопровождаемого проживания, надо сначала определить:
  - ✓ Что такое сопровождаемое проживание
  - ✓ Для кого оно
  - ✓ Для чего оно

Пока мы не определили цель, назначение дома, мы не можем судить о его качестве.

# Как измерить качество?



- Иногда можно оценить качество числом – количественные критерии
- Иногда качество можно определить только субъективным мнением экспертов – как учитель выставляет ученику отметки. По пятибалльной или стобалльной или любой другой шкале.
- Эти баллы – не числа. Это всего лишь указание, кто лучше, кто хуже. Но насколько – сказать невозможно.

# Конвенция о правах инвалидов ООН

- **Инвалидность** — это меняющееся понятие.
- Инвалидность - результат взаимодействия между людьми с нарушениями здоровья и социальными и средовыми барьерами



# Инвалидность – не диагноз

- **Инвалидность** является результатом не только болезни или травмы, но и окружение человека оказывает огромное влияние на опыт и степень инвалидности.
- **Препятствия (барьеры)** мешают инвалидам участвовать в жизни общества наравне с другими.
- На **функционирование (деятельность)** человека влияет его или её состояние здоровья, личность и характер, а также окружающая социальная, физическая и коммуникационная среда.
- Люди с инвалидностью очень **разные**, это неоднородная группа.
- Инвалидность не определяется по диагнозу – при планировании и оказании социальной поддержки нужно ориентироваться на **функционирование**.



# Конвенция о правах инвалидов ООН

## Статья 19

### Самостоятельный образ жизни и вовлеченность в местное сообщество

Государства–участники настоящей Конвенции признают равное право всех инвалидов жить в обычных местах проживания, при равных с другими людьми вариантах выбора, и принимают эффективные и надлежащие меры для того, чтобы содействовать полной реализации инвалидами этого права **и их полному включению и вовлечению в местное сообщество**, в том числе обеспечивая, чтобы:

- a) инвалиды имели возможность выбирать наравне с другими людьми свое место жительства и то, где и с кем проживать, и не были обязаны проживать в каких-то определенных жилищных условиях;
- b) инвалиды имели доступ к разного рода оказываемым на дому, по месту жительства и иным вспомогательным услугам на базе местного сообщества, включая персональную помощь, необходимую для поддержки жизни в местном сообществе и включения в него, а также для недопущения изоляции или сегрегации от местного сообщества;
- c) услуги и объекты коллективного пользования, предназначенные для населения в целом, были в равной степени доступны для инвалидов и отвечали их нуждам.



# Для чего нужно сопровождаемое проживание?



- Помочь человеку жить в обычных, достойных, безопасных и здоровых условиях так, **КАК ОН САМ ХОЧЕТ**
- Помочь человеку достигать свои цели, делать выбор, принимать решения.
- Поддержать чувство собственного достоинства, уверенности в своих силах.
- Сопровождение направлено на развитие максимально возможной самостоятельности человека и содействие его полному включению в общество.

# Что такое дом?

**И стены в доме помогают.**

**В своем доме как хочу, так и ворочу.**

**Дома - как хочешь, а в людях - как велят.**



# Самые важные свойства дома сопровождаемого проживания

- Персонал имеет добрые убеждения и ценности – хочет и готов помогать человеку
- Персонал выполняет то, что обещано
- Желания и потребности жильца – отправная точка сопровождения
- У каждого в доме есть доверенное лицо
- Индивидуальное финансирование в зависимости от потребностей
- Мобильное оборудование и полная безопасность
- Круглосуточная служба экстренного вызова
- Максимально возможное включение в местное сообщество
- Эффективный контроль, проверка качества и регулярный опрос клиентов



# Чем отличается дом от интерната

Интернат	Дом
Человек = объект попечения	Человек = хозяин своего дома
Вокруг – только люди с похожими проблемами	Вокруг живут разные люди
На первом месте - потребности учреждения	На первом месте – потребности человека
Персонал = воспитатели, надсмотрщики	Персонал = помощники, партнеры
Персонал приказывает и наказывает	Персонал помогает
Персонал решает, как обставить помещение	Жильцы сами решают, как обставить свою комнату или квартиру
Общий распорядок дня	Индивидуальная программа дня
Ключи у персонала	Ключи у жильца
Персонал решает, кто приходит	Жильцы сами решают, кого и когда пригласить в гости
Персонал решает, где, с кем и как живет объект попечения	Человек сам решает, где, с кем и как ему жить

# Принципы сопровождаемого проживания

- Добровольность
- Уважение человеческого достоинства
- Поддержка независимости и самостоятельности
- Тщательная оценка потребности в сопровождении
- Сотрудничество со всеми важными для жизни человека людьми, организациями и учреждениями - сеть поддержки
- Нормализация жизни человека
- Индивидуальный подход
- Домашняя обстановка
- Помощь в учебе, дневной занятости и работе



# Как измерять качество



Качество могут измерять:

- ✓ Главная организация
- ✓ Клиенты – жильцы
- ✓ Органы власти

Главная организация проводит внутреннюю проверку. Обычно раз в месяц, кроме летнего и зимнего отпусков. Каждая организация может разработать свой индекс качества. При этом проверяется:

- ✓ Личностно-ориентированный метод работы
- ✓ Как предоставляются услуги
- ✓ Все ли благополучно у жильцов (удовлетворенность жильцов услугами, общением с персоналом и соседями, собственным физическим и психическим здоровьем и другие)
- ✓ Все ли благополучно у персонала (удовлетворенность условиями работы, общением с директором и сотрудниками, собственным благополучием и другие)
- ✓ Правильно ли идет руководство домом
- ✓ Бюджет
- ✓ Планы на будущее
- ✓ Как идет сотрудничество с семьей клиентов
- ✓ В каком состоянии официальные документы, как выполняются планы и ведется отчетность

## Как измерять качество (2)

- Анонимные web-платформы
- Ящики для отзывов
- Опросы клиентов и их родственников, а также персонала может проводить независимая компания (например, раз в год)
- Опросы, проводимые самими клиентами – жильцами



# Поддержка в своей квартире

- Многие люди хотят жить не в доме сопровождаемого проживания, а в собственной квартире. Для этого необходимы индивидуальные услуги на дому.
- Качество жилья и качество услуг – разные вещи.
- Поддержка на дому может быть организована районными или городскими отделами соцзащиты, например, через закупку таких услуг.
- Соцработников нужно обучить работе с людьми с особенностями умственного развития, аутизмом и т.д.



# Критерии качества сопровождаемого проживания



- Поддерживает включение людей в местное сообщество.
- Способствует взаимодействию и общению людей.
- Изменяет положение человека в сообществе. Все изменения направлены на создание условий для независимой, активной и достойной жизни.
- Услуги должны вовлекать, вдохновлять, быть интересными для клиентов.
- Гибкое использование ресурсов, индивидуальный подход, комбинирование различных каналов финансирования
- Укрепление сети поддержки, взаимодействия всех ведомств.
- Партнерские отношения персонала с клиентом.
- Безбарьерная и безопасная среда.

# Оценка качества жилищных услуг

- Оценку проводят сами люди с ограниченными возможностями, обученные это делать и кто сами пользуются жилищными услугами.
- Им помогают специалисты по реабилитации.
- Оценка проводится путем опроса клиентов. Интервьюер спрашивает о жилье, о взаимоотношениях с сотрудниками, а также о возможностях клиента участвовать и влиять на все стороны своей повседневной жизни.
- По результатам бесед составляется оценочный отчет, который обсуждается вместе с жильцами и персоналом.





# Собрания жильцов, родственников и персонала

- Регулярные собрания жильцов и встречи с родственниками дают возможность оценивать деятельность и услуги дома сопровождаемого проживания.
- Важно, чтобы обсуждаемые на встречах вопросы записывались.
- После собрания жильцам следует сообщить, какие действия были предприняты на основе отзывов или когда будут предприняты (точные даты).
- Изменения и другие меры также контролируются совместно с жильцами.
- Жильцы должны иметь возможность оставить анонимный отзыв.



# План обслуживания

- План обслуживания гарантирует, что мнения клиентов будут учтены.
- План составляется в понятной форме, например, на ясном языке, с картинками.
- При составлении плана используются методы поддержки принятия решений и записываются пожелания и мнения клиента.
- Клиент должен знать, что у него есть возможность запросить обновление плана при необходимости.



# Сеть соседей – как организовать?

- Сеть соседей – это все, кто живет в одном микрорайоне и готовы помочь друг другу.
- Отдел соцзащиты - составляет карту потребностей жителей в поддержке и услугах, планы обслуживания и на их основе организует необходимые услуги.
- Городские и сельские власти - планируют жилье (строительство, ремонт или аренду) соответствующее потребностям жителей, индивидуально, гибко и экономично.
- Компании по аренде жилья – ищут подходящие квартиры, консультируют по жилью и оказывают помощь на всех этапах приобретения жилья.
- Общественные организации – развивают соседские сети, устраивают мероприятия для членов соседской сети. Помогают властям в предоставлении услуг.
- Поставщики услуг (власти, частные компании, организации и фонды) – сотрудничают.
- ЖКХ поддерживают жителей в их повседневной жизни. Привлекают жителей с особыми возможностями к участию в собраниях и комитетах жильцов. Помогают познакомиться с соседями.



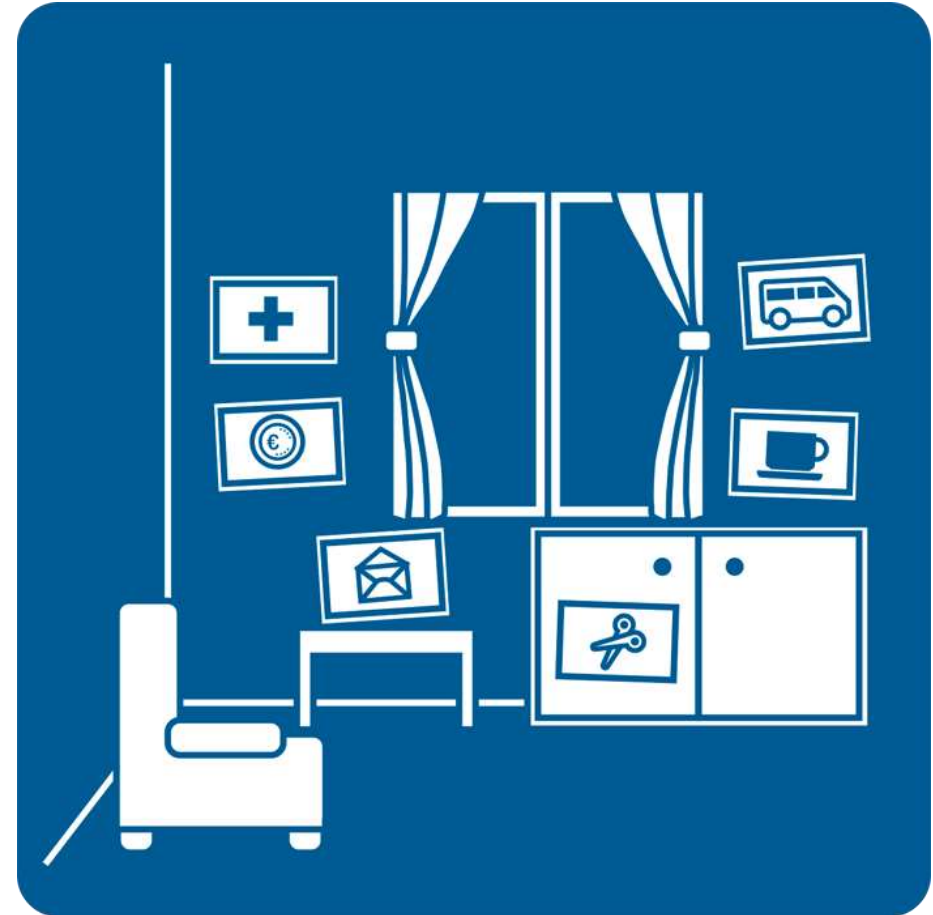
# Что нужно знать и уметь работникам дома сопровождаемого проживания

- Как помочь развитию человека и включению его в общество.
- Как улучшить возможность действовать
- Помогать в повседневных делах
- Поддерживать здоровый образ жизни
- Обеспечить здоровое питание
- Уметь быть личным куратором
- Знать, как обеспечить безопасность, как помочь в экстренных ситуациях, оказать первую помощь и эвакуировать
- Поддержать в учебе
- Поддержать в трудоустройстве и работе
- Провести оценку ситуации и потребностей
- Общаться с разными людьми



# Безопасность в доме сопровождаемого проживания

- Системы оповещения об опасности
- Доступная среда
- Освещение
- Простор комнат и коридоров
- Мебель
- Ковры и коврики
- Прием лекарств
- Защита от насилия
- Здоровье
- Эвакуация и защита при пожаре
- Терроризм
- Военные действия



# В каком доме безопасно и приятно работать персоналу?

- Быстрое, гибкое принятие решений - как можно меньше уровней управления, меньше бюрократии, меньше бумаг и отчетов
- Работа в команде: сотрудники помогают друг другу.
- Возможность участвовать в спортивных и культурных мероприятиях.
- Соблюдается гигиена труда.
- Есть возможности обучения и развития своих профессиональных навыков
- Сотрудники могут обратиться к доверенному лицу по защите прав работника.
- Регулярные встречи, где сотрудники разных домов общаются и решают текущие проблемы
- Прозрачность – отзывы сотрудников собираются ежемесячно и публикуются на сайте (без имен), чтобы все осмелились говорить.



# Рекомендации по качеству строительства жилья для людей с интеллектуальными особенностями

- Дом - это больше, чем просто комната. Он включает: отдельную прихожую, кухню или кухонный уголок, ванную с туалетом, спальную зону отделенную от дневной зоны, личные кладовые, балкон или двор, интернет и обеспечение безопасности, собственный почтовый ящик, звонок и имя на двери.
- Будущие жители известны до начала проектирования жилья. Жильцов выбирать как можно раньше, выявляя их потребности в поддержке.
- Жилье полностью доступно физически и безопасно.
- Гибкость жилья (модульное планирование) – быстрая адаптация жилья при необходимости, например, объединение отдельных студий в двухкомнатную квартиру.
- Центральное расположение жилья - доступность услуг, хобби и дневных занятий, хорошее транспортное сообщение, безбарьерная и безопасная прилегающая территория.
- Строительные программы также должны учитывать тех, кто нуждается в большой поддержке и медицинской помощи.

Спасибо за ваше внимание и участие!

