



МОНІТОРИНГ ТА ОЦІНЮВАННЯ ПОСЛУГИ ПАТРОНАТУ НАД ДИТИНОЮ В УМОВАХ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ

Павлик Ольга Вікторівна
магістр соціальної роботи
освітня програма «Моніторинг і оцінка соціальних програм»



МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА

Мета - методологічно обґрунтувати, розробити та дослідити в умовах територіальної громади методику оцінювання якості послуги патронату над дитиною.

Об'єкт дослідження – впровадження послуги патронату над дитиною в умовах територіальної громади

Предмет дослідження – процес оцінювання якості послуги патронату над дитиною в умовах територіальної громади

Завдання дослідження:

1. Розкрити сутність, можливості та умови впровадження послуги патронату над дитиною
2. Охарактеризувати територіальну громаду, як середовище впровадження послуги патронату над дитиною
3. Обґрунтувати методику оцінювання послуги патронату над дитиною в умовах територіальної громади
4. Провести оцінювання якості надання послуги патронату над дитиною в пілотних громадах та розробити рекомендації щодо її застосування представленої методики в практичній діяльності



ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ

ВИСНОВКИ:

1. Патронат над дитиною є одночасно як сімейною формою влаштування для дитини, так і комплексною соціальною послугою для дитини та її сім'ї.

2. Послуга патронату на рівні громади, це **доступність, своєчасність, адресність та індивідуальний підхід** для конкретної дитини та її сім'ї.

3. Територіальна громада має визначати потребу у послугі, стати її замовником та організатором, координатором та оцінювачем якості надання даної послуги.

4. **Ефективність надання послуги патронату залежить від:** належного відбору та якісної підготовки патронатних вихователів та членів МДК; результативного соціального супроводу біологічної сім'ї влаштованої дитини; системного й комплексного аналізу роботи з випадком та вчасних рішень міждисциплінарної команди фахівців, на основі оцінки потреб дитини та її сім'ї.



ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ

Мета дослідження - розробити та апробувати в умовах територіальної громади методику моніторингу та оцінювання послуги патронату над дитиною

Завдання дослідження:

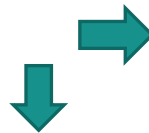
- 1) **провести аналіз нормативно-правових актів**, що регулюють надання послуги патронату та **виокремити цілі й очікувані результати** її надання;
- 2) **визначити критерії та індикатори**, за якими може здійснюватися оцінка якості послуги патронату;
- 3) **обґрунтувати застосування методів збору та аналізу даних** в рамках оцінювання якості послуги патронату в умовах територіальної громади
- 4) **розробити інструментарій** проведення оцінювання якості послуги патронату;
- 5) **організувати проведення** оцінювання послуги патронату на базі експериментальної громади за допомогою розробленої методики;
- 6) **визначити відповідність результатів оцінювання**, отриманих в ході **апробації** методики таким, що необхідні для встановлення якості надання послуги патронату;
- 7) **розробити рекомендації щодо запровадження методики оцінювання** послуги патронату над дитиною для уповноважених представників територіальної громади.



МЕТОДОЛОГІЯ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГИ ПАТРОНАТУ НАД ДИТИНОЮ

Критерії та індикатори оцінки якості послуги патронату:

Відсутній Державний стандарт надання послуги патронату над дитиною



Сімейний кодекс України (ст. 252-256)

Постанова КМУ № 148 від 16 березня 2017 "Порядок створення та діяльності сім'ї патронатного вихователя, влаштування, перебування дитини в сім'ї патронатного вихователя"

Договір про надання послуги з патронату над дитиною

Критерії якості послуги патронату:

- 1) **Забезпечення дитини доглядом** (харчування, одяг, умови, лікування), відповідно до її потреб
- 2) Сприяння фізичному та психічному **розвитку** дитини, **поліпшенню її соціальних навичок**, отриманню **належної освіти**
- 3) **Представлення та захист інтересів дитини** під час надання послуги
- 4) Поліпшення або **нормалізація фізичного та психічного стану дитини, її поведінка та взаємовідносини**, порушені через СЖО
- 5) Надання дитині **медичних та реабілітаційних послуг** відповідно до її потреб
- 6) **Адаптація дитини до тимчасового життя в сім'ї** та набуття досвіду позитивного сімейного спілкування
- 7) Здійснення соціального супроводу та надання інших соціальних послуг сприяло **подоланню біологічною сім'єю дитини СЖО** та створенню необхідних умов для розвитку та виховання дитини
- 8) **Рішення** щодо повернення дитини в біологічну сім'ю або її влаштування в інші сімейні форми виховання **відповідало найкращим інтересам дитини**
- 9) **Підтримка та адаптація дитини** у своїй чи новій сім'ї після завершення патронату
- 10) Сприяння **поліпшенню умов розвитку та соціалізації дитини**, ступеню її соціалізованості та інтегрованості у тривалій часовій перспективі (протягом року по завершенні патронату)



МЕТОДОЛОГІЯ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГИ ПАТРОНАТУ НАД ДИТИНОЮ

Критерії та індикатори оцінки якості послуги патронату:

Забезпечення дитини доглядом, відповідно до її потреб	•стан забезпеченості дитини одягом, харчуванням, побутовими умовами, їх відповідність санітарно-гігієнічним нормам та потребам дитини; способи визначення потреб дитини та реагування на них під час надання послуги.....
Сприяння фізичному та психічному розвитку дитини, поліпшенню її соціальних навичок, отриманню належної освіти	• відповідність заходів, що вживались для забезпечення розвитку дитини і набуття нею соціальних навичок, потребам та індивідуальним особливостям дитини, сучасним підходам у вихованні, рекомендаціям відповідних фахівців; динаміка успішності дитини.....
Представлення та захист інтересів дитини під час надання послуги	•участь патронатного вихователя, членів МДК у заходах, під час яких визначався статус дитини або приймалися рішення, необхідні для реалізації її прав та інтересів.....
Поліпшення або нормалізація фізичного та психічного стану дитини, її поведінка та взаємовідносини, порушені через СЖО	• динаміка фізичного та психологічного стану дитини, її самооцінки, впевненість її у собі, особливості ідентичності дитини; відповідність поведінки та взаємовідносин дитини віковим та соціальним нормам та її індивідуальним потребам.....
Надання дитині медичних та реабілітаційних послуг відповідно до її потреб	• отримання послуг фізичної та психологічної реабілітації відповідно до потреб; виконання рекомендацій фахівців щодо застосування спеціальних реабілітаційних програм для дитини, за потреби;
Адаптація дитини до тимчасового життя в сім'ї та набуття досвіду позитивного сімейного спілкування	• частота, форми спілкування та характер стосунків дитини з вихователем та іншими членами його сім'ї; психологічний клімат в патронатній сім'ї; ставлення дитини до вихователя та інших членів його сім'ї, ступінь довіри до них, дотримання дитини норм та правил патронатної сім'ї.
Здійснення соц. супроводу та надання інших соціальних послуг сприяло подоланню біологічною сім'єю дитини СЖО та створенню необхідних умов для розвитку та виховання дитини	• частота, періодичність та тематика зустрічей представників біологічної сім'ї дитини з фахівцем із соціальної роботи, залучення інших членів МДК для подолання сім'єю СЖО; надання батькам та членам сім'ї соціальних послуг, відповідно до їхніх потреб та плану роботи із сім'єю; активність членів біологічної сім'ї дитини, спрямована на подолання проблем зміни в поведінці та взаємовідносинах членів сім'ї....
Рішення щодо повернення дитини в біологічну сім'ю або її влаштування в інші сімейні форми виховання відповідає найкращим інтересам дитини	• врахування обставин та умов, створених для розвитку та виховання дитини, індивідуальних особливостей дитини та її потреб й інтересів, врахування думки дитини при прийнятті рішення щодо повернення дитини у біологічну сім'ю або виборі альтернативної форми її влаштування, якщо вона досягла такого віку й рівня розвитку, що може її висловити
Підтримка та адаптація дитини у своїй чи новій сім'ї після завершення патронату	• кількість, частота, тематична спрямованість та форми організації зустрічей дитини з біологічними батьками або законними представниками дитини; відповідність інформації, порад та рекомендацій, наданих вихователями.....
Сприяння поліпшенню умов розвитку та соціалізації дитини, ступеню її соціалізованості та інтегрованості у тривалій часовій перспективі	• відповідність розвитку, поведінки та взаємовідносин дитини віковим та соціальним нормам; відповідність умов життєдіяльності та розвитку дитини її потребам та індивідуальним особливостям; характер проблем, що виникали у дитини та у її біологічних батьків.....



МЕТОДОЛОГІЯ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГИ ПАТРОНАТУ НАД ДИТИНОЮ

Методи моніторингу і оцінювання:

На рівні окремого випадку:

- спостереження за поведінкою і взаємовідносинами дитини, умовами патронату, за діями вихователя та МДК;
- інтерв'ю з патронатним вихователем, дитиною та фахівцями;
- психодіагностика;
- класичний аналіз документів;
- якісний аналіз даних

На рівні громади або надавача послуги:

- вторинний аналіз даних отриманих при оцінюванні окремих випадків;
- анкетування;
- фокус-група;
- контент-аналізу документів;
- експертна оцінка;
- якісний і кількісний аналіз отриманих даних



ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ

База дослідження: МБО «Партнерство «Кожній дитині»

Вибірка:

23 патронатних вихователів

Харківська, Сумська, Київська та Івано-Франківська області

4 патронатні сім'ї +
7 членів міждисциплінарної команди (далі - МДК)

міська територіальна громада (Черкаська область)

анкетування – гугл форма

30 експертів – надавачів послуги: 27 патронатних вихователів та 3 члени МДК

Методи:

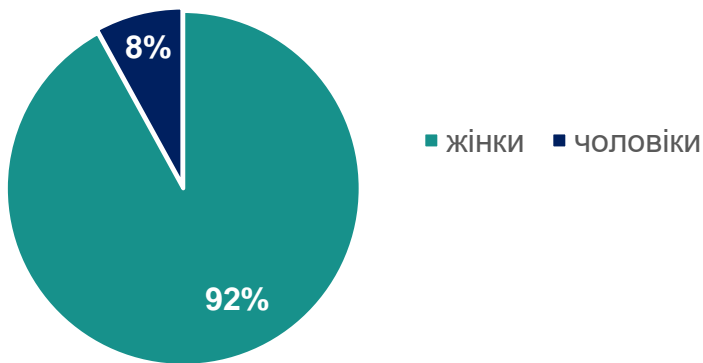
фокус групи

3 фокус групи: 2 групи для патронатних вихователів (14 експертів) та 1 група для 7 членів МДК (4 - представники центру соціальних служб, 1 - служби у справах дітей, 2 - представники освіти)



РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ:

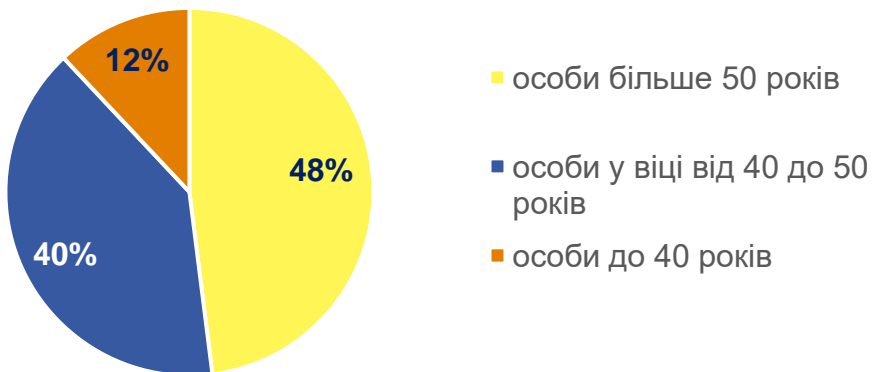
СТАТЬ ПАТРОНАТНИХ ВИХОВАТЕЛІВ



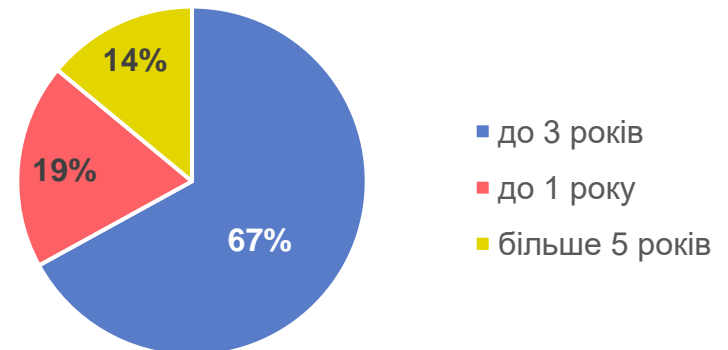
ПОМІЧНИКИ ПАТРОНАТНОГО ВИХОВАТЕЛЯ



ВІК ПАТРОНАТНИХ ВИХОВАТЕЛІВ



ДОСВІД РОБОТИ ПАТРОНАТНИМ ВИХОВАТЕЛЕМ



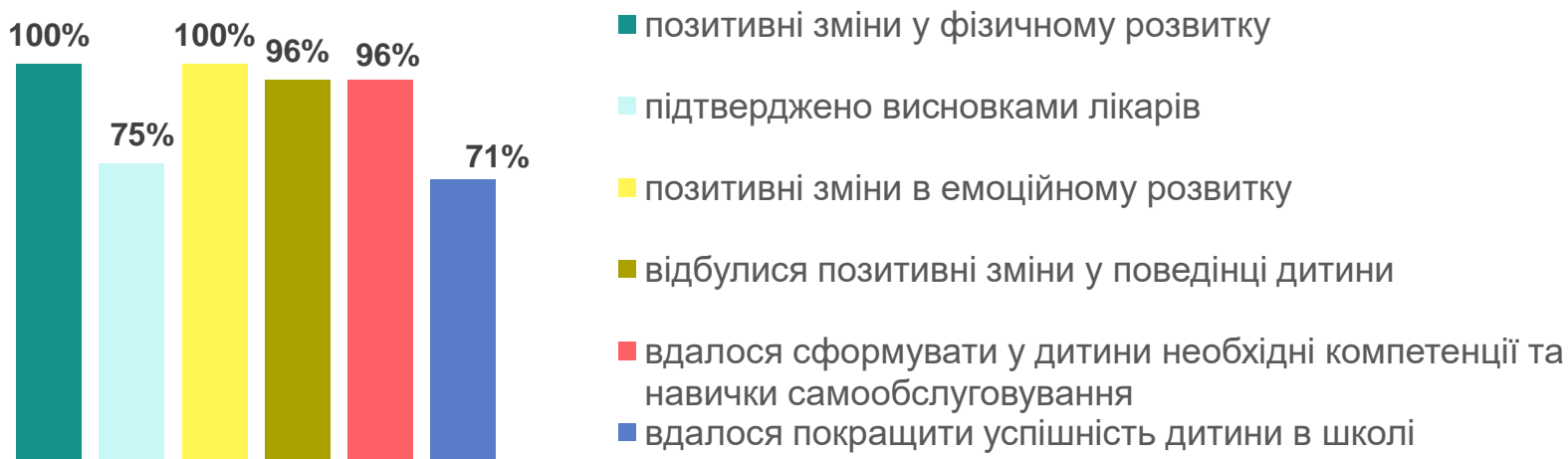


РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ:

КІЛЬКІСТЬ ДІТЕЙ, ЯКІ ПЕРЕБУВАЛИ ПІД ПАТРОНАТОМ ЗА ВІКОВИМ РОЗПОДІЛОМ



ЗМІНИ, ЩО ВІДБУЛИСЯ У ДИТИНИ В ПРОЦЕСІ НАДАННЯ ПОСЛУГИ ПАТРОНАТУ





ЗМІНИ, ЩО ВІДБУЛИСЯ У ДИТИНИ В ПРОЦЕСІ НАДАННЯ ПОСЛУГИ ПАТРОНАТУ

- **у фізичному розвитку:** діти набирають вагу, збільшується зріст, поліпшується психоемоційний стан, покращується пам'ять, вирішуються проблеми зі здоров'ям, що пов'язані із шлунковими хворобами, зором, зубами, опорно-руховим апаратом, енурезом, мовленням, простудними захворюваннями
- **в емоційному розвитку:** діти навчилися контролювати свої емоції (не влаштовують істерик, не проявляють агресії тощо), проявляти позитивні емоції (радіти, сміятися, гратися), висловлювати свою думку та не боятися говорити про свої емоції, поступово зникли нічні кошмари.
- **у поведінці:** діти почали чути та прислухатися до думки дорослих, перестали брехати та красти, змінився режим дня, з'явилися дитячі ігри та казки в їх житті, стали організованими та більш відповідальними, почали захищати свої кордони.
- **у набуті компетенцій та навичок самообслуговування:** навчилися самостійно їсти, одягатися та роздягатися, прибирати за собою, правилам гігієни (мити руки, митися в душі, чистити зуби тощо), ходити у туалет, проявляти турботу до інших, зокрема до тварин, допомагати дорослим по господарству, навчилися ввічливості та правилам етикету, ходити до магазину та використовувати гроші, прати свої речі, відповідати за свої вчинки тощо.



РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ:

Для оптимізації процесу соціалізації дітей патронатні сім'ї переважно використовують такі форми роботи:



ДІЇ ОСНОВНИХ ЧЛЕНІВ МДК ПОСЛУГИ ПАТРОНАТУ

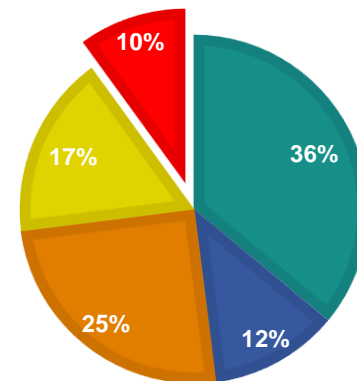
Соціальна служба	Служба у справах дітей	Патронатна сім'я
✓ налагодження контактів дітей з родичами;	✓ пошук нової сім'ї для дитини;	✓ догляд за дитиною;
✓ організація дозвілля дітей;	✓ контроль за дотриманням умов проживання дітей;	✓ реабілітація дитини;
✓ забезпечення речами для дітей (одяг, взуття, іграшки, канцтовари);	✓ влаштування дитини в ПС/ДБСТ;	✓ навчання дітей;
✓ допомога в оформленні документів;	✓ врахування думки дитини при переміщеннях;	✓ співпраця з біологічною сім'єю;
✓ вплив та співпраця з представниками охорони здоров'я;	✓ участь у судових справах;	✓ вивчення думки дітей;
✓ допомога у веденні документації;	✓ сприяння в участі новорічних свят, придбання квитків, подарунків;	✓ підготовка дитини до переміщення;
✓ допомога в оформленні соціальних виплат;	✓ контроль та виконання батьками поставлених службою завдань;	✓ бесіди з батьками чи родичами щодо безконфлітного переміщення дітей;
✓ пошук роботи для батьків дитини;	✓ припинення надання коштів батькам дитини;	✓ підготовка дітей до нових умов та обставин життя;
✓ влаштування дитини в спеціальний навчальний заклад;	✓ роз'яснювальні бесіди.	✓ відпрацювання певних життєвих навичок;
✓ допомога у ремонті помешкання;		✓ медичне обстеження та лікування дітей;
✓ співпраця з біологічними батьками;		✓ проведення чисельних експертиз для суду та психоневрологічного диспансеру;
✓ навчання батьків;		✓ забезпечення безпеки;
✓ розшук батьків;		✓ вивчення можливостей та розкриття талантів у дітей;
✓ бесіди;		✓ виховання поваги до батьків тощо
✓ консультування;		
✓ перевірки.		



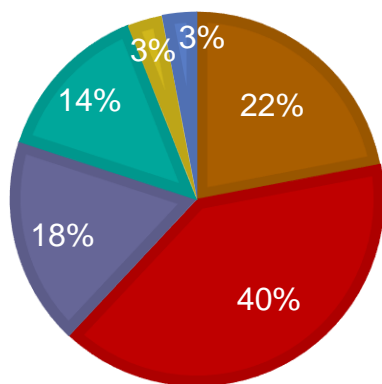
РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ:

РЕЗУЛЬТАТИ НАДАННЯ ПОСЛУГИ ПАТРОНАТУ

- діти повернулися до своїх біологічних батьків
- влаштовано під опіку/піклування
- влаштовано в ПС/ДБСТ
- усиновлено
- влаштовані у заклади інституційного догляду та виховання дітей

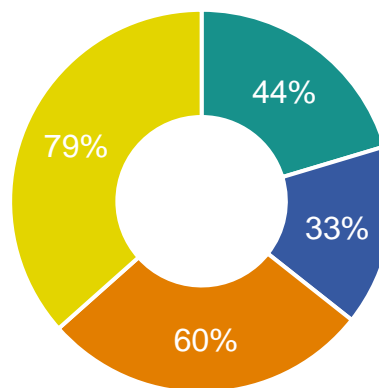


КІЛЬКІСТЬ СІМЕЙ, ЩО СКОРИСТАЛИСЬ ПОСЛУГОЮ ПАТРОНАТНОГО ВИХОВАТЕЛЯ ПРОТЯГОМ РОКУ



- 1 сім'я
- 2 сім'ї
- 3 сім'ї
- 4 сім'ї
- 5 сімей
- більше 5 сімей

ПРОБЛЕМИ, ЩО ВИНИКАЮТЬ В ПРОЦЕСІ НАДАННЯ ПОСЛУГИ ПАТРОНАТУ



- щодо наданням медичних послуг дитині
- щодо надання освітніх послуг дитині
- щодо співпраці з біологічними батьками дитини
- щодо співпраці та прийняття рішень в процесі роботи МДК



ВИСНОВКИ ЩОДО РЕЗУЛЬТАТІВ ТА ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГИ ПАТРОНАТУ:

- Послуга патронату над дитиною **надається у випадку перебування дитини або її сім'ї у складних життєвих обставинах.** Більшість дітей, які перебували під патронатом, зазнавали насильства або зневажливого ставлення, мали проблеми із соматичним і психічним здоров'ям, інвалідність або особливі освітні потреби
- Діяльність патронатних вихователів в цілому відповідає вимогам нормативних і методичних документів. Патронатні вихователі в процесі надання послуги **забезпечують дітей необхідними матеріальними умовами для життя і розвитку, налагоджують підтримувальні стосунки, здійснюють необхідні виховні заходи відповідно до вікових потреб дитини, за можливістю – забезпечують спілкування дітей із біологічними батьками та консультування біологічних батьків в процесі повернення дитини у родину**



ВИСНОВКИ ЩОДО РЕЗУЛЬТАТІВ ТА ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГИ ПАТРОНАТУ:

- Перебування дитини під патронатом сприяє нормалізації її фізичного та психічного стану, призводить до позитивних змін у поведінці, в емоційному розвитку, у формуванні життєвих компетенцій та навичок самообслуговування, в навчальній діяльності. Зазначені зміни підтверджуються як самими патронатними вихователями, так і фахівцями, що склали міждисциплінарні команди. Таким чином можна констатувати успішність психологічної та педагогічної реабілітації дітей внаслідок патронату
- Результатом надання послуги патронату в переважній більшості випадків є прийняття рішення щодо повернення дитини в біологічну родину або визначення для неї інших сімейних форм виховання. Майже в половині випадків, що досліджувались, діти повернулись до біологічних батьків, і лише в кожному десятому випадку – опинились в закладах інституційного догляду. Таким чином послуга створює умови для запобігання інституціалізації дитини та відновлення функціонування її сім'ї



ВИСНОВКИ ЩОДО РЕЗУЛЬТАТІВ ТА ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГИ ПАТРОНАТУ:

- **Роботу міждисциплінарної команди можна вважати не ефективною**, адже в менш ніж половині випадків підтверджується її створення і функціонування у повній відповідності із нормативними і методичними документами, але спостерігалася недостатня робота із випадками й патронатними вихователями, забезпечення їх необхідною підтримкою
- До важливих **проблем впровадження послуги патронату над дитиною**, виявлених в рамках оцінювання, можна віднести застосування послуги лише у найбільш складних випадках і, порушення термінів перебування дитини в сім'ї патронатного вихователя, відсутність або неефективність в деяких випадках соціального супроводу біологічних сімей дітей, котрі перебувають під патронатом, недостатнє і несистематичне фінансування патронатних вихователів, недостатня підготовка членів міждисциплінарних команд, упереджене ставлення до послуги структурних підрозділів територіальних громад, що відповідають за її впровадження



ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ:

- Методика передбачає визначення системи критеріїв та індикаторів якості послуги патронату на основі аналізу цілей та завдань її застосування та вибору комплексу методів збору та аналізу даних, що може бути включено до Державного стандарту
- Оцінювання якості послуги патронату над дитиною за визначеними критеріями та показниками можливо як на рівні окремого випадку, так і на рівні діяльності надавачів даної послуги
- Моніторинг надання послуги патронату над дитиною має передбачати систематичний аналіз даних щодо процесу її впровадження на рівні випадків та відповідності патронату вимогам нормативних документів, методиці патронату та індивідуальним планам його застосування
- **Ця послуга має оцінюватися не лише роботою патронатного вихователя, а роботою усієї МДК, адже показники щодо результативності, своєчасності, ефективності та професійності наряду пов'язані з роботою МДК**
- За результатами щорічної оцінки якості соціальної послуги патронату орган, який прийняв рішення про запровадження даної послуги у своїй громаді зможе переглядати договір, що укладений з конкретним патронатним вихователем, з метою його продовження або розірвання на підставі звіту та проведеного аналізу результатів внутрішньої та зовнішньої оцінки якості
- Для впровадження послуги патронату необхідно визначити потребу та необхідну кількість патронатних сімей для планування та ефективного використання ресурсів держави, громади та патронатних сімей
- Розроблені рекомендації передбачають пояснення щодо застосування кількісних і якісних показників при проведенні моніторингу і оцінювання послуги, методів збору і аналізу даних, взаємодії структурних підрозділів громад, роботи МДК та патронатних вихователів при впровадженні послуги патронату та оцінюванні її якості



ВИМОГИ ЗАКОНОДАВСТВА:

Постанова КМУ № 449 від 01.03.2020
"Порядок проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг"

Наказ Мінсоцполітики від 27.12.2013 № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг"

- визначає оцінку якості соціальних послуг як комплекс заходів, спрямованих на встановлення рівня відповідності наданих соціальних послуг затвердженим державним стандартам соціальних послуг.
- передбачає застосування таких методів оцінки якості як опитування отримувачів соціальних послуг або їх законних представників, спостереження за процесом надання соціальних послуг, бесіди (співбесіди) з персоналом надавача соціальних послуг, вивчення документації надавача соціальних послуг, іншої документації, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг.
- визначає показники якості соціальних послуг, такі як: адресність; індивідуальний підхід; результативність; своєчасність; доступність та відкритість; зручність; повага до отримувача соціальної послуги; професійність.

Показники якості соціальних послуг, критерії та індикатори дотримання цих показників наведено у відповідних державних стандартах соціальних послуг.

Дякуємо за увагу!

