



**Бюджетное учреждение высшего образования
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Сургутский государственный педагогический
университет»**



**Региональный ресурсный центр
образовательных технологий по работе с детьми,
имеющими особенности развития**

**Оценка качества оказания
комплексной помощи детям с РАС
и семьям, их воспитывающим**

Мониторинг

**Сургут
2018 г.**

Оценка качества оказания комплексной помощи детям с РАС и семьям, их воспитывающим [Рукопись]: авт.-сост. Н. Ю. Глотова.: Бюджет. учреждение высш. образования Ханты-Манс. авт. округа – Югры «Сургут. гос. пед. ун-т», Региональный ресурсный центр.- Сургут, 2018. 12 с.

Вёрстка и оригинал-макет: И. О. Еремеева

Оценка качества оказания комплексной помощи детям с РАС и семьям, их воспитывающим проводилась в 2018 году. Данные собирались с помощью опросника, в который были включены 16 вопросов:

Уважаемые родители, просим ответить на несколько вопросов!

Оцените качество работы организации комплексного сопровождения детей с РАС.

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

1. Укажите, к какой группе Вы относитесь?

- Семья, имеющая в своем составе детей с ограниченными умственными и физическими возможностями, ребенка-инвалида
 - Инвалиды
 - Иная категория (укажите какая именно)
-

2. Укажите, в каком возрасте вашему ребенку была оказана помощь? (можно выбрать несколько вариантов ответов)

- ранняя помощь (до 3 лет)
- в дошкольном возрасте
- в школьном возрасте
- помощь оказана после окончания школы
- никогда
- помощь нам не нужна

3. Укажите, где Вам удалось получить помощь?

- учреждения образования
- учреждения дополнительного образования
- учреждения социального обслуживания
- учреждения культуры
- учреждения спорта
- учреждения здравоохранения

- некоммерческие организации
- иные (укажите какие) _____

4. Укажите, сколько лет Вашему ребенку?

5. Укажите, какую организацию посещает в настоящее время Ваш ребенок?

6. Удовлетворяет ли Вас открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, которую вы посещали?

- да
- нет, так как

7. Удовлетворяет ли Вас открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, которая размещена на официальном сайте организации?

- да
- нет, так как

8. Удовлетворяют ли Вас следующие условия комфортности предоставления услуг в организации? (при положительном ответе записать – да; при отрицательном ответе, указать причины неудовлетворенности)

Условия предоставления услуги:	Результат (да, нет)
наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	
наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения)	
наличие и доступность питьевой воды наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	
санитарное состояние помещений организаций	
транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном	

транспорте)	
наличие парковки на прилегающей территории организации (учреждения)	
доступность записи на получение услуги по телефону	
доступность записи на получение услуги на официальном сайте организации (учреждения)	
доступность записи на получение услуги посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг	
доступность записи на получение услуги при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.	

9. Оцените своевременность оказания услуги (в соответствии с записью на прием (консультацию) к специалисту организации

- своевременно
- не своевременно, так как _____

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при первичном обращении в организацию

- да
- нет, так как _____

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации

- да
- нет, так как _____

12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при дистанционном обращении в организацию? (при положительном ответе записать – да; при отрицательном ответе, указать причины неудовлетворенности)

Дистанционные способы обращения:	Результат (да, нет)
по телефону	
по электронной почте с помощью электронных сервисов («Вопрос-ответ», «Интернет-приемная» и др.)	
онлайн-консультация по оказываемым услугам	

13. Удовлетворены ли Вы компетентностью специалистов организации?

- да
 нет, так как _____

14. Можно ли назвать помощь, которую получает Ваш ребенок комплексной?

- да
 нет, так как _____

15. Какие специалисты необходимы Вашему ребенку еще, чтобы помощь, оказываемая организацией считалась комплексной?

- _____

13. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию?

- да
 нет, так как _____

14. Удовлетворены Вы организационными условиями оказания услуг – графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.)?

- да
 нет, так как _____

15. Удовлетворены Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

да

нет, так как _____

16. Ваши предложения, пожелания по улучшению качества условий организованной помощи:

Таким образом, опрос проводился в форме анкетирования, где в качестве средства для сбора сведений от респондента используется специально оформленный список вопросов. Опрос был анонимным. Это позволяло получить достоверные данные. Характер вопросов был различным: вопросы были закрытыми и полукрытыми, предполагающими свои варианты ответов. Это позволяло собрать более богатый материал для анализа.

По числу респондентов анкетирование было групповым: опрашивались несколько респондентов сразу. По полноте охвата – сплошное. По типу контактов с респондентами – очное.

В оценке качества оказания комплексной помощи детям с РАС и семьям, их воспитывающим участвовали 156 респондентов, из них 100% это семьи, имеющие в своем составе детей с ограниченными умственными и физическими возможностями, ребенка-инвалида (далее - семьи).

Опрос показал, что раннюю помощь получали лишь 30% детей с РАС и ментальными нарушениями. Оказана помощь 64% детей с РАС и ментальными нарушениями в дошкольном и школьном возрасте, только 6% получили профессиональную помощь специалистов после окончания школы.

В результате анкетирования выявлено, что оказание помощи осуществлялось в ряде учреждений. Все респонденты отметили оказание помощи в учреждениях образования и здравоохранения, 12% получили помощь в учреждениях дополнительного образования, 37% занимаются

в учреждениях культуры, учреждения спорта посещают немногие – всего 3% опрошенных, 75% детей с РАС и ментальными нарушениями имеют возможность посещать учреждения социального обслуживания, а также 26% в некоммерческих организациях, 2% респондентов отметили религиозные организации.

Возрастной диапазон детей с РАС и ментальными нарушениями распределен так:

- дети раннего возраста – 12%
- дети дошкольного возраста – 19%
- дети школьного возраста (начальное звено) – 32%
- дети школьного возраста (среднее звено) – 18%
- дети школьного возраста (старше звено) – 8%
- совершеннолетние молодые люди с РАС и ментальными нарушениями – 11%

Большинство респондентов – 73%, ответили, что посещают в настоящее время два и более учреждений, где получают помощь различных специалистов. Это говорит о готовности учреждений к оказанию комплексной помощи для детей, молодых людей с РАС и ментальными нарушениями. Стоит отметить, что молодые люди после 18 лет имеют меньше возможностей получать помощь сразу в нескольких учреждениях. Этой категории помощь одновременно оказывается либо в учреждении здравоохранения, либо в учреждении социального обслуживания, либо в условиях некоммерческой организации. Возможность получения профессионального образования или трудоустройства пока наблюдается в единичных случаях.

Все это показывает неготовность сегодня учреждений профессионального образования и служб занятости к работе с данной категорией людей.

Все без исключения респонденты отметили открытость информации об учреждениях в сети интернет и на стендах организаций, а также комфортность пребывания в них. Такая оценка показывает высокий уровень подготовки учреждений в части открытости и комфортности.

Часть респондентов – 38%, отметили, что им пришлось ожидать очереди, это чаще касается учреждений

здравоохранения, что говорит о необходимости смены системы работы с данной категорией людей в медицинских учреждениях. Учреждения образования также имеют некоторую очередь в предоставлении дошкольного образования в специальных группах для детей с РАС и ментальными нарушениями, это показывает необходимость открытия дополнительных групп для данной категории детей, либо расширение штатного расписания образовательных организаций в части включения узких специалистов (учитель-дефектолог, тьютор и т.д.) в работу учреждений для организации инклюзивного образования.

Все респонденты отметили, что специалисты всех учреждений при обращении вели себя корректно и вежливо, что говорит о высокой готовности специалистов к соблюдению этики поведения в отношении данной категории детей, людей.

Лишь половина респондентов (52%) отметили, что специалисты компетентны при оказании помощи детям и молодым людям с РАС и ментальными нарушениями. Многие отметили (40%) трудности в общении при взаимодействии с детьми на занятиях, другие отмечают отсутствие ориентировки специалистов в современных методах работы с данной категорией детей. Такая оценка компетентности специалистов говорит, о необходимости повышения квалификации специалистов в области современных тенденций в работе с детьми с РАС и ментальными нарушениями.

Большая часть респондентов (72%) признает оказываемую помощь комплексной, так как имеет возможность посещать сразу несколько учреждений и получать там помощь различных специалистов. Это высокий показатель, который характеризует помощь для детей с РАС и ментальными нарушениями, как системную, продуманную и разнообразную.

Большинство респондентов отметили необходимость в работе следующих специалистов:

- специалистов по прикладному анализу поведения;
- специалистов в области сенсорной интеграции;

- специалистов по адаптивной физической культуре;
- тренеров по плаванию;
- учителей-дефектологов;
- учителей-логопедов;
- тьюторов.

Все респонденты отметили, что в целом удовлетворены условиями оказания услуг. Этот показатель характеризует организованную работу с детьми, молодыми людьми с РАС и ментальными нарушениями с положительной стороны, отмечает высокое качество данной работы.

Таким образом, оценку качества оказания комплексной помощи детям с РАС и семьям, их воспитывающим в 2018 году можно считать удовлетворительной. Проведенная оценка выявила те недостатки, которые требуют корректировки в будущем, помогла отметить проблемы, которые существуют и не дают возможности детям, молодым людям с РАС и ментальными нарушениями получить действительно комплексную помощь.

