

*The content and purpose of aesthetic-therapeutic activity of a teacher, his/her role in providing of subject-subject interaction of participants of educational process and making psychologically comfortable conditions for creative self-realization of a personality on the basis of humanistic approach are determined. The methods of organizing and conducting practical classes on the course "Modern technologies of aesthetic therapy" by means of an example of specific topics are revealed. The pedagogical potential of aesthetic therapy technologies (fairy-tale therapy, technique "Letter of My Name", music therapy, laughter therapy ("Cheerleaders", "Give a smile", "Give a smile in a circle", "Smile mood")) in the content of vocational training of prospective primary school teachers is shown.*

**Key words:** aesthetic therapy, aesthetic-therapeutic activity of primary school teacher, comfortable educational environment, subject-subject interaction, fairy-tale therapy, laugh therapy, music therapy.

УДК 364.4-053.6-056.83:005.336.3 (045)

DOI <https://doi.org/10.31392/NPU-nc.series5.2020.73-2.04>

Мозилка О. П.

## МОНІТОРИНГ І ОЦІНКА ЯКОСТІ ПОСЛУГ, ЩО НАДАЮТЬСЯ ЦЕНТРАМИ ДЕННОГО ПЕРЕБУВАННЯ У МЕЖАХ ПРОГРАМ ЗМЕНШЕННЯ ШКОДИ ВІД ВЖИВАННЯ ПІДЛІТКАМИ НАРКОТИКІВ

*У статті розглянуто проблему оптимізації діяльності центрів денного перебування з реалізації програм зменшення шкоди від вживання підлітками наркотиків шляхом впровадження системи моніторингу й оцінки якості надання послуг представникам цієї цільової групи та партнерських організацій, що працюють у цій проблемі.*

*У статті система моніторингу і оцінки розглядається як основоположна для вивчення процесів, що відбуваються у галузі надання послуг уразливим верствам населення.*

*Робота центрів денного перебування для підлітків – споживачів наркотиків розглянута як спроба започаткування в Україні системи соціальної роботи зі зменшення шкоди від вживання психоактивних речовин, орієнтованої виключно на представників цієї цільової групи. Автор фокусує увагу на тому, що такі центри є недержавними осередками соціальної роботи але гармонійно вписалися у державну систему надання соціальних послуг підліткам групи ризику, що в сучасних умовах деінтеграції суспільства є надзвичайно актуальним.*

*Наголошується, що такі центри діють в рамках вимог та можливостей благодійної програми "Права та здоров'я уразливих груп населення: заповнюючи прогалини" метою якої є організація системи надання якісних, своєчасних та гендерночутливих послуг, при чому, функція моніторингу та контролю є концептуальною у роботі центрів денного перебування. Акцентується увага, що ретельної діагностики потребує й, власно, сама ефективність такої системи роботи з підлітками групи ризику, що є інноваційною та не має аналогів в Україні.*

*Автором змістово схарактеризовано індикатори – планові показники, за допомогою яких можна виміряти конкретні досягнення щодо впровадження програм зменшення шкоди, визначено відповідні критерії / показники й інструменти моніторингу та оцінки, необхідні для якісного управління та підготовки звітності щодо роботи центрів денного перебування. Оприлюднено результати моніторингу і контролю якості надання послуг у центрі денного перебування "Компас" Харківського благодійного фонду "Благо" підліткам – споживачам наркотиків.*

**Ключові слова:** моніторинг, оцінка, зменшення шкоди, підлітки – споживачі наркотиків, центри денного перебування.

Сьогодні, у світлі прийняття Закону України "Про соціальні послуги", який набув чинності 01.01.2020 р., діяльність усіх осередків соціальної роботи з населенням спрямовується на забезпечення найкращих інтересів отримувачів соціальних послуг, що ґрунтується на оцінці якості соціальних послуг як результату показників якості наданої соціальної послуги. Показники якості соціальних послуг визначаються даним нормативним документом як сукупність індикаторів, що використовуються для оцінювання процесу та результатів діяльності надавача соціальних послуг на відповідність встановленим вимогам та результативності соціальних послуг щодо профілактики складних життєвих обставин, подолання або мінімізації їх негативних наслідків для осіб, які перебувають у таких обставинах [1].

У цьому контексті система моніторингу і оцінки набуває надважливого значення для вивчення процесів, що відбуваються у галузі надання послуг уразливим верствам населення, зокрема – підліткам, групи ризику.

Центри денного перебування, що орієнтовані на роботу з підлітками – споживачами наркотиків – унікальна для України форма роботи, що передбачає надання різних послуг одній категорії громадян. Зважаючи на актуальність проблеми, пов'язаної із зростанням кількості підлітків, які мають досвід вживання наркотиків та зменшенням віку першої спроби наркотичних речовин, необхідно сприяти підвищенню ефективності діяльності таких закладів, що є важливим компонентом системи надання соціальних послуг для вразливих підлітків. Діяльність таких центрів має здійснюватися за впровадженою й перевіреною системою моніторингу й оцінки якості надання послуг підліткам – споживачам наркотиків. При цьому необхідно визначити такі індикатори, за допомогою яких можна виміряти конкретні досягнення у напрямі зменшення шкоди від вживання підлітками психоактивних речовин.

Розробкою системи моніторингу й оцінки надання послуг зі зменшення шкоди в Україні займаються Міжнародний благодійний фонд “Альянс громадського здоров'я”, Міжнародний благодійний фонд “СНІД Фонд Схід – Захід” (*AFEW – Україна*), які працюють у галузі збереження громадського здоров'я, профілактики розповсюдження ВІЛ – інфекції та збереження сексуально-репродуктивного здоров'я молоді [2].

Разом з наявністю в нашій країні певного досвіду об'єктивного оцінювання існуючої ситуації та ефективності професійних дій щодо зменшення шкоди від вживання наркотиків, питання моніторингу та оцінки якості послуг особам підліткового віку у центрах денного перебування, залишаються актуальними та недостатньо розробленими як у науковій літературі, так і на практиці.

**Метою** публікації є оприлюднення результатів застосування інструментів моніторингу і оцінки якості послуг, що надаються центрами денного перебування у межах програм зменшення шкоди від вживання підлітками наркотиків.

Мета реалізується через низку **завдань**, серед яких: 1) проаналізувати існуючий стан дитячої наркотизації в Україні, висвітлити існуючий досвід роботи з підлітками-споживачами наркотиків, зокрема у центрах денного перебування, та виявити основні прогалини у такій роботі; 2) визначити індикатори та моніторингові інструменти оцінки ефективності діяльності ЦДП та якості послуг, що надаються центрами денного перебування у межах програм зменшення шкоди від вживання підлітками наркотиків; 3) обґрунтувати, розробити й апробувати нові моніторингові інструменти оцінки якості послуг, що надаються центрами денного перебування у межах програм зменшення шкоди від вживання підлітками наркотиків.

Аналіз ситуації із вживанням підлітками наркотичних речовин вказує на низку прогалин на всіх рівнях профілактичної роботи.

Щодо первинної профілактики (робота у загальній групі з метою попередження вживання наркотиків) слід зазначити, що здійснюється вона здебільшого на рівні освітньо-виховного процесу в навчальних закладах та в системі сімейного виховання.

Основними проблемами, що характеризують стан первинної профілактики є відсутність раціонального, науково обґрунтованого підходу до здійснення профілактики наркоманії серед підлітків, відсутність сучасних програм підготовки педагогічних працівників до роботи з профілактики ризикованої поведінки, системність такої роботи та відсутність інструментів з моніторингу й оцінки ситуації з незаконним вживанням підлітками психоактивних речовин та якості профілактичних заходів.

Вторинна профілактика – це робота, що ведеться з метою зменшення шкоди для життя та здоров'я з особами, які вже мають досвід вживання наркотиків та попередження переходу до вживання «тяжких наркотиків» і вживання наркотиків ін'єкційним шляхом.

До основних прогалин у здійсненні вторинної профілактики наркоманії серед підлітків можна віднести відсутність адаптованих, або спеціально створених програм зменшення шкоди, відсутність стандартів та протоколів надання послуг таким підліткам і, перш за все – соціальних, медичних та психологічних. Не всі ще готові прийняти філософію зменшення шкоди по відношенню до підлітків. Багато хто, як і раніше, стверджує, що у відношенні дітей ми маємо нещадно боротися з наркоманією і, тим самим, рятувати їх від цього лиха.

Всі проблеми, що виникають на рівні вторинної профілактики залишаються характерними й на рівні третинної профілактики.

Очевидно, що сьогодні однією з найбільших проблем є відсутність в Україні реабілітації для неповнолітніх осіб.

Єдиним можливим виходом із такої ситуації є влаштування неповнолітніх у реабілітаційні центри для дорослих споживачів наркотиків. Так за результатами Моніторингу реабілітаційних центрів і опитування людей, що проходять реабілітацію від наркозалежності, що проводиться Державною установою «Центр психічного здоров'я і моніторингу наркотиків та алкоголю Міністерства охорони здоров'я України» серед осіб, які прийняли участь у опитуванні було 9,4% осіб у віці від 15 до 18 років, що підтверджує факт перебування неповнолітніх поряд з дорослими в реабілітаційних центрах [3].

Сьогодні з метою попередження негативних наслідків ризикованої поведінки, зокрема вживання психоактивних речовин серед підлітків на базі недержавних організацій створено спеціальні осередки – центри денного перебування. Такі центри денного перебування для дітей та молоді, схильних до ризикованої поведінки є спеціалізованими службами, створеними у структурі благодійних фондів, що діють в рамках вимог та можливостей благодійної програми “Права та здоров'я уразливих груп населення: заповнюючи прогалини” [4]. Зазначимо, що в межах цього проекту працює всього чотири центри денного перебування (далі – ЦДП) для підлітків-споживачів наркотиків у містах Кропивницький, Полтава, Харків та Чернівці.

Метою діяльності центрів є забезпечення доступу підлітків, що перебувають у складних життєвих обставинах та схильні до ризикованої поведінки до комплексної медико-соціальної, психологічної, юридичної, соціально-педагогічної допомоги та сприяння їх адаптації й інтеграції у суспільство. Діяльність центрів денного перебування сприяє мотивуванню клієнтів до зміни моделі поведінки, шляхом розробки сервісного плану виходу із складної життєвої ситуації. На початкових етапах взаємодії з клієнтом працівники центрів беруть на себе функції зовнішнього контролю за просуванням клієнта на шляху адаптації та інтеграції. Функція контролю з боку фахівців центрів денного перебування допомагає підлітку впоратися із власною

організаційною неспроможністю. Цей контроль встановлюється над клієнтом виходячи з принципів поваги, довіри та розподілу відповідальності.

Як бачимо, функція моніторингу та контролю є концептуальною у роботі центрів денного перебування, ретельної діагностики потребує й, власно, сама ефективність такої системи роботи з підлітками групи ризику, що є інноваційною та не має аналогів в Україні.

На прикладі центру денного перебування «Компас» Харківського благодійного фонду «Благо» (далі за текстом – ЦДП «Компас») розглянемо систему моніторингу якості послуг, що надаються підліткам-споживачам наркотиків та партнерам. ЦДП «Компас» розпочав свою роботу на початку 2014 року. Основним партнером є Міжнародний благодійний фонд «СНІД Фонд Схід – Захід» (*AFEW – Україна*), спільно з яким і відбувалася розробка й впровадження системи моніторингу якості послуг. Окрім цього, спільно з *AFEW – Україна* та іншими партнерами, у межах проекту створено моніторинговий інструмент з виявлення порушення прав підлітків групи ризику, стандарти надання послуг підліткам – споживачам наркотиків та низку інформаційних матеріалів [5].

Система роботи ЦДП орієнтована на реалізацію складної схеми цілей та результатів, що передбачає досягнення короткострокових, середньострокових, та довгострокових результатів за кожною із трьох стратегічних цілей.

Стратегічними цілями діяльності центрів денного перебування є: створення сильного громадянського суспільства, здатного до самоорганізації ключових груп населення у визначенні відповіді на соціальні ризики; послідовне дотримання прав представників ключових груп населення розширення можливостей громад та окремих осіб в тому, щоб наполягати на дотриманні своїх прав; поліпшення становища в області сексуально-репродуктивного здоров'я підлітків і зниження темпів поширення ВІЛ, розширення доступу до комплексних профілактично-реабілітаційних програм, надання послуг зі зменшення шкоди від вживання наркотиків. Слід зазначити, що дані цілі та результати розроблені для всіх партнерів, що реалізують проект «Права та здоров'я уразливих груп населення: заповнюючи прогалини» й впроваджується в різних країнах, у тому числі в регіоні Східної Європи та Центральної Азії [6].

Моніторингові інструменти щодо оцінки діяльності ЦДП були зорієнтовані на діагностику її результативності відповідно до трирівневого плану діяльності, що передбачає досягнення короткострокових результатів, середньострокових результатів та довгострокових результатів. Рівень досягнення цих результатів і визначає ефективність діяльності центрів денного перебування. Разом з цим, слід наголосити, що при розробці конкретних моніторингових інструментів суттєве значення мав не термін отримання результатів а конкретні напрями діяльності, що забезпечували їх досягнення.

Так у відповідності до стратегічних цілей у роботі центрів денного перебування реалізуються три основні напрями діяльності: створення умов для розвитку спільнот через навчання, як лідерів із числа клієнтів ЦДП, так і для представників партнерських організацій – надавачів послуг підліткам групи ризику (ПГР); покращення якості послуг і дотримання прав людини; надання недискримінаційних, заснованих на дотриманні прав та врахуванні гендерних особливостей послуг через розробку та впровадження комунікаційної та адвокаційної стратегії центрів денного перебування.

Відповідно до цього, основними інструментами для здійснення моніторингу були обрані:

1. З метою оцінки рівня знань та ефективності обраних форм, методів й засобів навчання, як для лідерів проекту, так і для представників партнерських організацій – надавачів послуг підліткам групи ризику, застосовуються:

- до тренінгове та після тренінгове анкетування учасників;
- інтерв'ю з окремими учасниками;
- анкети зворотного зв'язку після занять (якщо заняття направлене на формування навичок).

При оцінці рівня знань та ефективності обраних форм, методів й засобів навчання, як для лідерів проекту, так і для представників партнерських організацій – надавачів послуг підліткам групи ризику орієнтуємося на досягнення таких результатів:

– створення команди рівних консультантів із числа лідерів і клієнтів проекту та залучення їх до реалізації завдань проекту;

– формування у фахівців з організацій, надавачів послуг ПГР, толерантного ставлення до такої категорії підлітків, покращення якості послуг, що надаються для ПГР.

2. Для оцінки якості послуг, що надаються у центрах денного перебування підліткам, які мають досвід вживання наркотиків, було розроблено інструментарій, що можна застосовувати при вивченні ефективності як індивідуальних, так і групових послуг соціального працівника, психолога, медичного консультанта (первинний огляд, до лікарняна допомога, до – та після – тестове консультування, тестування швидкими тестами, пере направлення до медичних закладів), побутових послуг, консультацій з питань порушених прав та механізмів їх захисту, організації дозвілля, отримання інформаційних матеріалів, гігієнічних наборів та засобів контрацепції. З метою покращення якості зазначених послуг, що надаються клієнтам центрів денного перебування застосовуються такі інструменти:

- фокус-групи за участі лідерів та клієнтів проекту;
- анкетування ПГР із числа клієнтів проекту;
- інтерв'ю з клієнтами проекту;

– опис історій успіху (може включати в себе як історії пов'язані із покращенням життя клієнтів проекту, захистом їх прав, так із досягненнями в адвокаційному напрямку та інших напрямках роботи ЦДП).

При оцінці якості послуг орієнтуємося на досягнення таких результатів:

– забезпечення доступу до послуг, необхідних для вирішення життєво-важливих проблем, що могли призвести до вживання наркотиків та наслідків такої поведінки;

– підвищення рівня обізнаності ППР щодо наслідків ризикованої поведінки;

– виявлення серед ППР захворювань на ВІЛ-інфекцію, вірусні гепатити В і С та сифіліс та їх своєчасне діагностування й лікування;

– збереження здоров'я підлітків, клієнтів проекту;

– виявлення порушення прав підлітків, які мають досвід вживання наркотиків та сприяння відновленню порушених прав клієнтів проекту.

3. Для досягнення адвокаційних цілей здійснюється:

– аналіз нових регіональних документів, що відображають потреби ключових груп (регіональні програми, рішення координаційних рад, тощо);

– аналіз укладених партнерських угод про співпрацю у межах реалізації проекту з ключовими надавачами послуг ППР;

– аналіз публікацій у ЗМІ та соціальних мережах про заходи, що реалізуються у межах проекту.

При оцінці ефективності роботи центрів денного перебування за цим напрямом роботи орієнтуємося на такі результати:

– покращення якості підготовки фахівців, які працюють з підлітками, у галузі профілактики ризикованої поведінки та забезпечення її системності й своєчасності;

– розширення можливостей для організації нових актуальних послуг для підлітків – споживачів наркотиків;

– створення при координаційній раді з питань наркополітики робочої групи з проблем підліткової наркоманії до участі в якій будуть залучені фахівці проекту та лідери з числа ЦДП.

Оцінка діяльності центрів денного перебування для підлітків – споживачів психоактивних речовин повинна здійснюватися на основі аналізу співвідношення всіх запланованих показників (індикаторів) до фактичних результатів, досягнутих за певний період, включаючи використані ресурси. Але, не всі показники можна перевірити у такому співвідношенні, оскільки досягнення деяких показників може бути відтерміновано на деякий час. Що стосується досягнення адвокаційних цілей, то витрати, на перший погляд, можуть здаватися не виправдано великими для досягнення однієї цілі. Так, наприклад, вільний доступ підлітків, які вживають ПАР, до специфічних послуг, як основна мета адвокаційної та комунікаційної стратегії ЦДП «Компас» визначена у 2016 році, почала демонструвати позитивні показники у Харкові лише у 2019 році коли були досягнуті проміжні цілі, а саме: створено координаційну раду з наркополітики при Харківській міській раді та прийнята програма «Чисте місто», що вмістила в себе вирішення низки завдань, визначених у стратегії розвитку центра денного перебування «Компас» Харківського благодійного фонду «Благо».

Складно також перевірити у короткостроковій перспективі ефективність заходів для фахівців, які працюють з підлітками групи ризику. Якщо за допомогою вхідного та вихідного опитування, інтерв'ю можна перевірити як змінюються їх знання та відношення до проблеми, пов'язаної із вживанням підлітками психоактивних речовин то перевірити як це впливає на виконання ними їх функціональних обов'язків за місцем роботи чи на взаємодію у межах партнерської мережі значно складніше. Деяко ефективніше цей критерій спрацьовує у випадку перенаправлення осіб, які стоять на обліці з ювенальної превенції, служби пробації або перенаправлення від шкільних офіцерів поліції учнів, які практикують ризиковану поведінку.

Труднощі також викликає перевірка якості соціальних послуг, що надаються у ЦДП підліткам – споживачам наркотиків, адже будь-яка соціальна послуга повинна впливати на покращення якості життя клієнта, що вимірюється за такими показниками як рівень доходу, самооцінка, рівень соціальної пов'язаності зі своєю верствою [7]. Здебільшого такі підлітки знаходяться у складних життєвих обставинах та мають високу залежність від різних факторів соціального впливу. Так, наприклад, одна з клієток центру, яка потрапила до програми соціально-психологічної реабілітації ЦДП «Компас» у стані залежності від, так званих «солей» – синтетичний наркотик (кристалічна речовина, яка швидко засвоюється слизовими оболонками людини), на той час їй було 16 років, мала запит – позбавитися залежності та припинити вживати наркотики. Після шестимісячної роботи із залученням різних фахівців, у тому числі медичних працівників з відповідною спеціалізацією, було досягнуто відмови від вживання ПАР, дівчина почала вести активне соціальне життя, стала активістом ЦДП, брала участь у розробці та впровадженні невеликих соціальних проектів, вступила до професійно-технічного навчального закладу. Але відношення в сім'ї були складними. Батьки розлучені, мама не завжди може знайти правильний підхід до доньки й, після чергової суперечки з мамою, на фоні розриву відносин з коханим хлопцем, дівчина знову зробила спробу вжити наркотичні речовини. Щоправда вона потім повідомила про це фахівцям ЦДП та визнала, що вчинила неправильно. З нею було продовжено роботу з соціально-психологічної корекції поведінки та залучено лікаря-нарколога. Те, що дівчина сама усвідомила помилку та звернулася за допомогою, вказує на позитивні зміни, що відбулися в її житті після проходження програми у ЦДП.

Все ж, не дивлячись на те, що деякі результати діяльності центрів денного перебування можна буде аналізувати лише через тривалий проміжок часу, вже сьогодні можна спостерігати досягнення певних успіхів, порівнюючи кількісні та якісні показники та спостерігаючи за позитивною тенденцією, як у поведінці підлітків – клієнтів ЦДП так і у відношенні до проблеми серед представників партнерських організацій – надавачів послуг підліткам групи ризику.

Для порівняння візьмемо основні індикатори за яким реалізується проект «Права та здоров'я уразливих груп населення: заповнюючи прогалини» у центрі денного перебування «Компас» Харківського благодійного фонду «Благо». Так, основна робота з підлітками – споживачами наркотиків здійснюється за розробленими у межах даного проекту, стандартів, що передбачають два пакети послуг: базовий та розширений. Базовий пакет послуг передбачає разову консультацію фахівця з соціальної роботи з питань збереження здоров'я та послуг, що надаються у ЦДП. Як правило, надається тим підліткам, які не вбачають проблеми та не бажають отримувати послуги. Це не виключає їх подальшого до програм, що передбачають надання розширеного пакету послуг, у межах якого надається консультація різних фахівців та клієнт отримує навички вирішення життєво-важливих проблем. Отже, індикаторами є залучення підлітків, які мають досвід вживання наркотиків до отримання базового пакету послуг та кількість таких підлітків, у яких вдалося сформувати мотивацію на проходження програми соціального супроводу (розширений пакет послуг). Ще одним кількісним індикатором є кількість підлітків, які мали ризиковану поведінку, пов'язану із вживанням ПАР, що погодилися пройти тестування швидкими тест-системами на наявність у крові антитіл до таких захворювань як ВІЛ, вірусні гепатити В та С й сифіліс. З одного боку підліток має можливість дізнатися свій статус щодо цих хвороб, з іншого, у процесі до-тестового та після-тестового консультування й у період 15 хвилин очікування результату тестування, здійснюється ефективна профілактика ризикованої поведінки підлітка, що ґрунтується на емоційному очікуванні результату та власному аналізі ризиків у поведінці та їх наслідків. Ми можемо прогнозувати, що підлітки, які отримали якісну інформацію про ризики від вживання наркотичних речовин, шляхи передачі небезпечних захворювань тощо, намагатимуться зменшити такі ризики (незахищений секс, вживання невідомих психоактивних речовин, вживання таких речовин наодинці, не боятимуться пройти тестування та дізнатися свій ВІЛ статус тощо).

#### **Висновки**

У цілому, аналіз науково-практичного досвіду щодо діяльності центрів денного перебування забезпечив репрезентативність даних щодо застосування інструментів моніторингу й оцінки якості послуг, що надаються такими центрами у межах програм зменшення шкоди від вживання підлітками наркотиків, а також дозволив зробити такі висновки:

1) Підліткова наркотизація в Україні має негативну тенденцію до зниження віку першої спроби вживання наркотиків, що, за різними даними, становить 11-13 років; кожен третій підліток хоча б один раз вживав психоактивні речовини; рівень обізнаності підлітків щодо ризиків, пов'язаних з вживанням психоактивних речовин дуже низький. Це зумовлює необхідність підвищення якості соціальних послуг, орієнтованих безпосередньо на цю цільову групу в осередках їх постійного перебування.

Сьогодні вже накопичено досвід роботи з підлітками-споживачами наркотиків, зокрема у центрах денного перебування, разом з цим існують й суттєві прогалини у такій роботі: сервіси для профілактики наркоманії й подолання наслідків незаконного вживання психоактивних речовин не орієнтовані на осіб підліткового віку; відсутні державні стандарти надання послуг підліткам – споживачам наркотиків, а також програми профілактики й реабілітації неповнолітніх, які вже мають залежність від психоактивних речовин. Однією з важливих проблем є відсутність стандартизованих оціночно-моніторингових інструментів вивчення ефективності та якості послуг, що надають підліткам – споживачам наркотиків недержавні організації, що працюють у галузі зменшення шкоди.

2) Індикатори та моніторингові інструменти щодо оцінки діяльності ЦДП зорієнтовані на діагностику її результативності відповідно до трирівневого плану діяльності, що передбачає досягнення коротко строків результатів, середньо строків результатів та довгострокових результатів. Рівень досягнення цих результатів і визначає ефективність діяльності центрів денного перебування.

При розробці конкретних моніторингових інструментів суттєве значення мав не термін отримання результатів а конкретні напрями діяльності, що забезпечували їх досягнення. У відповідності до стратегічних цілей у роботі центрів денного перебування реалізуються три основні напрями діяльності: створення умов для розвитку спільнот через навчання, як лідерів із числа клієнтів ЦДП, так і для представників партнерських організацій – надавачів послуг підліткам групи ризику; покращення якості послуг і дотримання прав людини; надання недискримінаційних, заснованих на дотриманні прав та врахуванні гендерних особливостей послуг через розробку та впровадження комунікаційної та адвокаційної стратегії центрів денного перебування.

3) За допомогою моніторингового інструменту з виявлення порушення прав підлітків групи ризику було протягом 2019 року опитано 212 підлітків, які звернулися до ЦДП, серед яких було виявлено 13 ситуацій з ознаками порушення прав підлітків. За кожною з таких ситуацій здійснювалася відповідна робота. За необхідності, залучаються правозахисні організації, посадові особи, або адвокати, які безоплатно надають допомогу таким підліткам. Здебільшого це ситуації, пов'язані з відсутністю житла у дітей – сиріт, або осіб

з їх числа, відсутність документів, прояви стигматизації через відповідний спосіб життя або не можливість отримати медичні чи інші послуги, або з виплатою соціальної допомоги. За період діяльності ЦДП «Компас» з 2014 року 5 клієнтів із числа дітей-сиріт за сприяння фахівців ЦДП отримали житло, на яке мали право претендувати за законом. Понад 10 осіб отримали документи або дублікати втрачених документів (документи про освіту, паспорт громадянина, свідоцтво про народження, ідентифікаційний код платника податку – фізичної особи).

#### Використана література:

1. Про соціальні послуги. № 2671-VIII. (2019). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19>
2. Міжнародний благодійний фонд «Альянс громадського здоров'я». (2020) *Моніторинг та оцінка програм і проектів*. URL: <http://aph.org.ua/uk/?s=моніторинг+і+оцінка>.
3. Осипян, А. (2019) *Моніторинг реабілітаційних центрів і опитування людей, що проходять реабілітацію від наркозалежності*. Київ. URL: [http://aph.org.ua/wp-content/uploads/2019/11/rehabilitation\\_for\\_print.pdf](http://aph.org.ua/wp-content/uploads/2019/11/rehabilitation_for_print.pdf)
4. Благодійна організація «Харківський благодійний фонд «Благо»». (2019). *Положення «Про центр денного перебування «Компас» Харківського благодійного фонду «Благо»*. Харків. URL: [http://bfblago.inf.ua/uk/naprimok\\_dity\\_vulyts.html](http://bfblago.inf.ua/uk/naprimok_dity_vulyts.html).
5. МБФ «СНІД Фонд Схід – Захід» (AFEW – Україна). (2019). *Права та здоров'я уразливих груп населення: заповнюючи прогалини*. URL: <http://afew.org.ua/project/prava-ta-zdorovya-urazlivih-grup-naselelnya-zapovnyuyuchi-progalini/>.
6. Bridging the Gaps. (2020). URL: <https://hivgaps.org/what-we-do/>.
7. Гребя, Р.В. (2016). Підходи до інтерпретації поняття «Соціальна послуга» в теорії державного управління. *Державне управління та місцеве самоврядування*. № 3(30). 6-12.

#### References:

1. Zakon Ukrainy Pro sotsialni posluhy : vid 17 sichnia 2019 r. № 2671-VIII. [Law of Ukraine pro sotsialnu posluhu from 17 sichnia 2019 r., № 2671-VIII]. (n.d.). [zakon.rada.gov.ua](http://zakon.rada.gov.ua). Retrieved from <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19> [in Ukrainian].
2. Mizhnarodnyi blahodiinyi fond «Alians hromadskoho zdorovia». (2020) *Monitorynh ta otsinka prohram i proektiv [Monitoring and evaluation of programs and projects]*. Kyiv: Mizhnarodnyi blahodiinyi fond «Alians hromadskoho zdorovia» [in Ukrainian].
3. Osypian, A. (2019). *Monitorynh rehabilitatsiinykh tsestriv i opytuvannia liudei, shcho prokhodiat rehabilitatsiiu vid narkozalezhnosti*. [Monitoring of rehabilitation centers and interviewing people undergoing drug addiction rehabilitation]. Kyiv. [aph.org.ua](http://aph.org.ua) Retrieved from [http://aph.org.ua/wp-content/uploads/2019/11/rehabilitation\\_for\\_print.pdf](http://aph.org.ua/wp-content/uploads/2019/11/rehabilitation_for_print.pdf) [in Ukrainian]
4. Blahodiina orhanizatsiia «Kharkivskiyi blahodiinyi fond «Blaho»». (2019). *Polozhennia «Pro tsestr dennoho perebuvannia «Kompas» Kharkivskoho blahodiinoho fondu «Blaho»*. Kharkiv [Regulations "On the day care center" Compass "of the Kharkiv Charitable Foundation "Blago"]. [bfblago.inf.ua](http://bfblago.inf.ua). Retrieved from [http://bfblago.inf.ua/uk/naprimok\\_dity\\_vulyts.html](http://bfblago.inf.ua/uk/naprimok_dity_vulyts.html) [in Ukrainian].
5. MBF «SNID Fond Skhid – Zakhid» (AFEW – Ukraina). (2020) *Prava ta zdorovia urazlyvykh hrup naselelnia: zapovniuyuchi prohalyny*. [Rights and health of vulnerable populations: filling in the gaps]. [afew.org.ua](http://afew.org.ua). Retrieved from <http://afew.org.ua/project/prava-ta-zdorovya-urazlivih-grup-naselelnya-zapovnyuyuchi-progalini/> [in Ukrainian].
6. *Bridging the Gaps*. Retrieved from <https://hivgaps.org/what-we-do/>.
7. Hreba, R.V. (2016). Pidkhody do interpretatsii poniattia «Sotsialna posluha» v teorii derzhavnoho upravlinnia [Approaches to the interpretation of the concept of "Social service" in the theory of public administration]. *Derzhavne upravlinnia ta mistseve samovriadvannia*, 3(30), 6-12 [in Ukrainian].

#### **Mohylka O. P. Monitoring and assessment of the quality of services provided by centers for day stay within of harm reduction programs for teenagers use drug**

The article deals with the problem of optimizing the activities of day centers for the implementation of programs for reduction of harm from drug use by teenagers by introducing a system of monitoring and evaluation of the quality of service delivery to representatives of this target group and partner organizations working on this problem.

In the article, the monitoring and evaluation system is considered as fundamental to the study of the processes taking place in the field of providing services to vulnerable sections of the population.

The work of day centers for adolescent drug users is seen as an attempt to launch a social work system in Ukraine to reduce substance abuse targeted exclusively at representatives of this target group. The author focuses attention on the fact that such centers are non-governmental centers of social work but harmoniously fit into the state system of providing social services to at-risk adolescents, which is extremely relevant in the current conditions of social integration.

The article emphasizes that such centers operate within the requirements and capabilities of the charitable program "Rights and Health of Vulnerable Populations: Filling the Gaps" with the aim of organizing a system of quality, timely and gender-sensitive services, with the monitoring and control function being conceptual at day centers. Attention is drawn to the need for careful diagnostics and, in fact, the very effectiveness of such a system of working with at-risk adolescents, which is innovative and has no analogues in Ukraine.

The author substantively describes indicators – benchmarks, which can measure specific achievements in the implementation of harm reduction programs, identify appropriate criteria / indicators and monitoring and evaluation tools needed for quality management and reporting of day care centers. The results of monitoring and quality control of the provision of services at Compass Center of the Kharkiv Charitable Foundation "Blago" for teenagers – drug users have been released.

**Key words:** monitoring, evaluation, harm reduction, adolescents – drug users, day centers.