

ICDI

Рона Хуалла – Нико ван Оуденховен

Экспериментальная форма

Октябрь 2011 г.

ECD-QUAT

Инструмент оценки качества Услуг в области развития детей дошкольного возраста

Учреждения или услуги в области развития детей дошкольного возраста (ECD): условия, направленные на содействие благоприятному и здоровому развитию мальчиков и девочек в таких средах, как детские сады, игровые группы, детские дома, специализированные учреждения, клубы и игровые площадки

Учреждения и услуги в области развития детей дошкольного возраста (ECD): необходимость оценки качества и взаимного сравнения

Учреждения и услуги в области развития детей дошкольного возраста представляют собой очень важную и сложную сферу, поскольку именно в этой среде живут и формируют свое представление о будущем наиболее уязвимые категории молодых членов общества. Качество этих условий – физических, психологических и духовных – в большой степени определяет отношение детей младшего возраста к миру. В настоящее время не существует простых в обращении инструментов для оценки качества этих сред. Имеющиеся методики громоздки, обычно рассматривают ограниченный набор факторов и не поддаются сопоставлению с другими методами. Методика ECD-QUAT предлагает возможное решение этой задачи.

ECD-QUAT: КРАТКОЕ ВВЕДЕНИЕ

Методика ECD-QUAT направлена на оценку большого числа важнейших факторов, составляющих качество услуг дошкольного развития, которые объединены в шесть основных областей; для каждого направления выбраны девять наиболее показательных характеристик, которые в совокупности могут быть представлены в виде «идеальной» паутинообразной диаграммы, или ECD-QUAT. На основе этих характеристик и направлений можно оценить отдельные услуги и продемонстрировать конкретные условия, в которых они предоставляются. Оценки в баллах отображаются на диаграмме ECD-QUAT. Повторные измерения могут использоваться для того, чтобы получить представление о повышении или снижении качества данной услуги, а применение методики ECD-QUAT для оценки различных услуг позволяет получить данные для интересных и достоверных национальных или международных сравнений. Выбор отдельных характеристик осуществляется с

дополнительной целью их использования в качестве программных исходных уровней, т.е., целей, к которым необходимо стремиться, если они еще не достигнуты. Ниже представлены шесть направлений, включающие по девять соответствующих характеристик:

Дружелюбное отношение к детям

Этот показатель относится к манере обращения персонала с мальчиками и девочками, находящимися на их попечении, а также характеру деятельности и условиям предоставления услуг в учреждении.

1. Дети чувствуют себя непринужденно в данной среде
2. Дети защищены от попадания в опасные ситуации
3. Наказание не применяется в качестве дисциплинарной меры воздействия; разрешение конфликтов осуществляется в конструктивной манере
4. Данная среда открыта для детей с особыми потребностями
5. Занятия соответствуют потребностям, желаниям и возможностям детей
6. Материалы, оборудование и сооружения соответствуют потребностям и потенциальным возможностям детей
7. При желании дети могут воспользоваться уединением
8. Руководство и персонал учитывают индивидуальные потребности и пожелания детей
9. Между персоналом и детьми существует конструктивное и содержательное взаимодействие

Взаимосвязь с внешними структурами

Этот показатель относится к взаимодействию учреждения с соответствующими социальными структурами

1. Родители или другие члены семьи принимают активное участие в деятельности учреждения
2. Учреждение пользуется поддержкой значительной части местного населения
3. Местная администрация проявляет позитивный интерес к учреждению
4. Руководители групп имеют доступ к соответствующей информации
5. Персонал сотрудничает с другими службами, сетями или объединениями
6. Лица «из внешней среды» регулярно посещают учреждение
7. Дети поддерживают связи с людьми или организациями за пределами учреждения
8. Руководство поддерживает хорошие отношения с финансирующей организацией (организациями)
9. Дети имеют доступ к источникам общественной информации (библиотечные книги, телевидение, интернет)

Безопасность, охрана здоровья и защита

Этот показатель относится к общей системе безопасности, охране и физическому состоянию учреждения в целом, а также его техническому и качественному состоянию

1. На территории учреждения отсутствуют опасные объекты
2. Руководство способно эффективно действовать в чрезвычайной ситуации
3. Дети могут выйти за пределы территории только с разрешения персонала
4. Учреждение защищено от проникновения незнакомых людей и лиц, которые могут нанести вред детям
5. Руководство и персонал реагируют на признаки дискомфорта или напряжения у детей
6. На территории имеются уединенные места для размышлений, релаксации или индивидуальных бесед
7. Регулярно проводятся обследования состояния здоровья детей
8. Дети пользуются правовой защитой
9. Обеспечивается конфиденциальность персональных данных деликатного характера

Кадровое обеспечение и людские ресурсы

Этот показатель относится к составу, качеству и поведению воспитателей и руководителей учреждения

1. Руководство и персонал обладают навыками, необходимыми для работы в данном учреждении
2. В учреждении обеспечивается достаточный контроль со стороны взрослых
3. Руководство и персонал пользуются доверием родителей или других членов семей
4. Руководство и персонал четко понимают свои функции
5. Вспомогательный персонал хорошо знает детей
6. Деятельность учреждения контролируется третьей стороной
7. Руководство и персонал регулярно повышают свою квалификацию на курсах обучения
8. Регулярно проводится оценка работы персонала
9. Руководство и персонал соблюдают положения Конвенции о правах ребенка и требования национальной политики охраны детства

Устойчивость

Этот показатель относится к продолжительности работы учреждения и возможности ее поддержания и продолжения в обозримом будущем

1. Местная администрация или другие финансирующие организации обеспечивают долгосрочную финансовую поддержку учреждения
2. Деятельность в основном осуществляется в соответствии с согласованным планом или программой
3. Имеется прочная административная и кадровая система
4. Родители или члены семей детей на общественных началах оказывают учреждению помощь в форме своего времени и добровольного труда
5. Местное сообщество помогает учреждению ресурсами
6. Проводится активная информационно-пропагандистская работа
7. Существуют долгосрочные стратегии, программы и планы действий
8. Национальные или местные стратегии предусматривают поддержку инициатив, подобных инициативам данного учреждения
9. Имеются веские доказательства того, что данное учреждение является востребованным и эффективным

Воздействие

Этот показатель относится к тому, как дети распоряжаются собственной жизнью и степени, в которой они сознают, что «локус контроля» над их действиями находится в них самих

1. Детей поощряют к выражению своих чувств и мыслей
2. Руководство и персонал помогают детям советами в отношении решений, которые влияют на их жизнь
3. Дети могут обратиться за поддержкой, если, по их мнению, с ними обращаются ненадлежащим образом
4. Существует авторитетный совет, состоящий из родителей или опекунов детей
5. Дети могут отказаться выполнять задания, которые они считают обидными, унижительными или опасными
6. Дети получают информацию о своих правах в соответствии со своими развивающимися возможностями
7. Чем взрослее становятся дети, тем больше они поощряются к проявлению инициативы
8. На детей возлагаются обязанности в соответствии с их развивающимися возможностями
9. Дети имеют возможность выбрать повседневную деятельность

КАК ИСПОЛЬЗОВАТЬ ECD-QUAT?

Лица, знакомые с данным учреждением или службой, могут отметить галочкой положительные ответы по каждому направлению, суммировать их и внести из в представленную ниже диаграмму. Это можно сделать вручную с помощью представленной ниже формы подсчета баллов или в цифровом виде с помощью ссылки: www.xxx/². Опыт показывает, что совместное применение методики ECD-QUAT является продуктивным и стимулирует полезные дискуссии, что само по себе уже способствует повышению качества услуги.

Система охраны детства: дошкольные учреждения		
Направления и положительные баллы оценки		
Направление	Количество положительных оценок Идеальный вариант	Пример
<i>Дружелюбное отношение к детям</i>	9	7
<i>Взаимосвязь с внешними структурами</i>	9	1
<i>Безопасность, охрана здоровья и защита</i>	9	7
<i>Кадры</i>	9	6
<i>Устойчивость</i>	9	7
<i>Воздействие</i>	9	2

¹ Ссылка будет указана позднее, после дополнительной апробации данной экспериментальной версии.

² Ссылка будет указана позднее, после дополнительной апробации данной экспериментальной версии.

На основе этой таблицы составляется паутинообразная диаграмма, или ECD-QUAT:



Рисунок 1: Паутинообразная диаграмма, преобразованная в ECD-QUAT.

Диаграмма позволяет составить отчет о качестве учреждения. Внешние линии («идеальный вариант») иллюстрируют оптимальное положение, а внутренние линии показывают пример ситуации, которая может наблюдаться в реальности. Здесь показано, что, по общему мнению заинтересованных сторон, в учреждении существуют как положительные, так и отрицательные стороны. Данная среда достаточно дружелюбна к детям, требования к безопасности, охране здоровья и защите также вполне хорошо выполняются, а персонал обладает достаточной квалификацией. Учреждение выглядит достаточно устойчивым. Возможно, дети мало что могут рассказать, и их мнение не всегда принимается во внимание; кроме того, данное учреждение во многом изолировано от более широкого окружения. В целом, диаграмма дает хотя и грубое, но достаточно реалистичное представление о качестве данного учреждения, а также позволяет определить направления для улучшения работы.

Минимальные стандарты

Методику ECD-QUAT можно усовершенствовать, дополнив ее еще одной характеристикой – минимальными стандартами. Другими словами, какие оценки являются абсолютно неприемлемыми, а какими из них можно пренебречь в течение некоторого времени? Очевидно, что если в учреждении имеются опасные объекты или персонал ненадлежащим образом обращается с детьми, то меры должны быть приняты немедленно в отличие от ситуации, когда руководители групп не слишком хорошо знакомы с положениями Конвенции о правах ребенка или требованиями национальной политики в области охраны детства. В качестве одного из способов решения этой проблемы можно обратиться к заинтересованным

сторонам и обсудить с ними вопрос о том, какие из компонентов должны включать «пороговые значения», т.е., какие условия должны быть соблюдены для того, чтобы учреждение могло продолжать свою деятельность.

Дальнейшая апробация и исследования

Данная версия ECD-QUAT во многом является экспериментальной, и еще предстоит выполнить большой объем работы. Так, возможно потребуются пересмотреть области (направления) оценки, добавить новые характеристики и исключить менее значимые. В ходе исследований необходимо также выяснить, как различные направления связаны друг с другом, в какой степени они являются специфичными или измеряют одни и те же аспекты качества услуги или деятельности учреждения. Замечания и предложения следует направлять по адресу **XXXXX** с пометкой ECD-QUAT.

ECD-QUAT

Форма оценки

Наименование учреждения		Дата:
Адрес:		
Контактное лицо:		
Тел.:	Email:	www.

Проверяющий (проверяющие)	
Подробные сведения:	

Инструкции

Внимательно изучите девять утверждений в представленных ниже шести ячейках таблицы или «направлениях» и сделайте отметку в графе «Да», если они относятся к услуге или учреждению, которые вы оцениваете, и в графе «Нет», если они к ним не относятся. Подсчитайте общее количество баллов по каждому направлению и внесите их в представленную ниже диаграмму на основных осях и точках, соединенных линиями. Это можно сделать вручную или в цифровом виде на сайте www.XXX.//³.

Дружелюбное отношение к детям	Да	Нет
Дети чувствуют себя непринужденно в данной среде		
Дети защищены от попадания в опасные ситуации		
Наказание не применяется в качестве дисциплинарной меры воздействия; разрешение конфликтов осуществляется в конструктивной манере		
Данная среда открыта для детей с особыми потребностями		
Занятия соответствуют потребностям, желаниям и возможностям детей		
Материалы, оборудование и сооружения соответствуют потребностям и потенциальным возможностям детей		
При желании дети могут воспользоваться уединением		
Руководство и персонал учитывают индивидуальные потребности и пожелания детей		
Между персоналом и детьми существует конструктивное и содержательное взаимодействие		
Общий балл (= сумма «положительных ответов»)		

Взаимодействие с внешними структурами	Да	Нет
Родители или другие члены семьи принимают активное участие в деятельности учреждения		
Учреждение пользуется поддержкой значительной части местного населения		
Местная администрация проявляет позитивный интерес к учреждению		
Руководители групп имеют доступ к соответствующей информации		
Персонал сотрудничает с другими службами, сетями или объединениями		
Лица «из внешней среды» регулярно посещают учреждение		
Дети поддерживают связи с людьми или организациями за пределами учреждения		
Руководство поддерживает хорошие отношения с финансирующей организацией (организациями)		
Дети имеют доступ к источникам общественной информации (библиотечные книги, телевидение, интернет)		
Общий балл (= сумма «положительных ответов»)		

Безопасность, охрана здоровья и защита	Да	Нет
На территории учреждения отсутствуют опасные объекты		
Руководство способно эффективно действовать в чрезвычайной ситуации		
Дети могут выйти за пределы территории только с разрешения персонала		
Учреждение защищено от проникновения незнакомых людей и лиц, которые могут нанести вред детям		
Руководство и персонал реагируют на признаки дискомфорта или напряжения у детей		

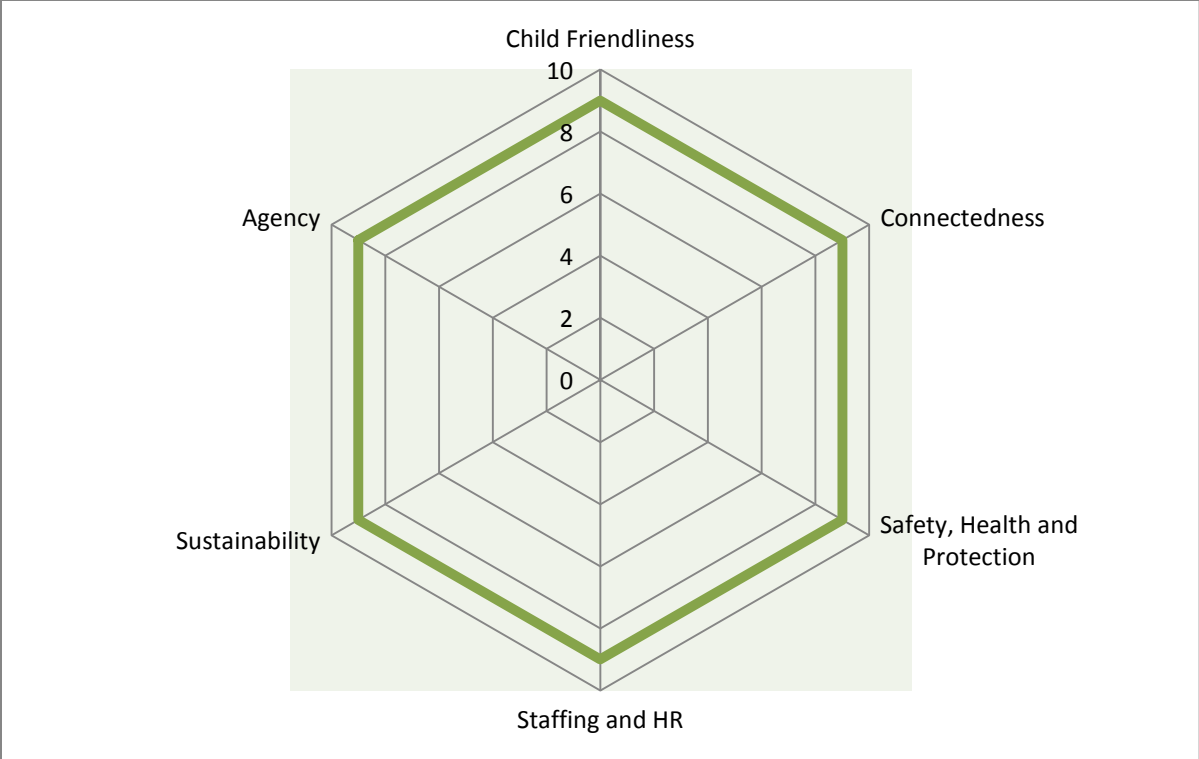
³ Ссылка будет указана позднее, после дополнительной апробации данной экспериментальной версии.

На территории имеются уединенные места для размышлений, релаксации или индивидуальных бесед		
Регулярно проводятся обследования состояния здоровья детей		
Дети пользуются правовой защитой		
Обеспечивается конфиденциальность персональных данных деликатного характера		
Общий балл (= сумма «положительных ответов»)		

Кадровое обеспечение и людские ресурсы	Да	Нет
Руководство и персонал обладают навыками, необходимыми для работы в данном учреждении		
В учреждении обеспечивается достаточный контроль со стороны взрослых		
Руководство и персонал пользуются доверием родителей или других членов семей		
Руководство и персонал четко понимают свои функции		
Вспомогательный персонал хорошо знает детей		
Деятельность учреждения контролируется третьей стороной		
Руководство и персонал регулярно повышают свою квалификацию на курсах обучения		
Регулярно проводится оценка работы персонала		
Руководство и персонал соблюдают положения Конвенции о правах ребенка и требования национальной политики охраны детства		
Общий балл (= сумма «положительных ответов»)		

Устойчивость	Да	Нет
Местная администрация или другие финансирующие организации обеспечивают долгосрочную финансовую поддержку учреждения		
Деятельность в основном осуществляется в соответствии с согласованным планом или программой		
Имеется прочная административная и кадровая система		
Родители или члены семей детей на общественных началах оказывают учреждению помощь в форме своего времени и добровольного труда		
Местное сообщество помогает учреждению ресурсами		
Проводится активная информационно-пропагандистская работа		
Существуют долгосрочные стратегии, программы и планы действий		
Национальные или местные стратегии предусматривают поддержку инициатив, подобных инициативам данного учреждения		
Имеются веские доказательства того, что данное учреждение является востребованным и эффективным		
Общий балл (= сумма «положительных ответов»)		

Воздействие	Да	Нет
Детей поощряют к выражению своих чувств и мыслей		
Руководство и персонал помогают детям советами в отношении решений, которые влияют на их жизнь		
Дети могут обратиться за поддержкой, если, по их мнению, с ними обращаются ненадлежащим образом		
Существует авторитетный совет, состоящий из родителей или опекунов детей		
Дети могут отказаться выполнять задания, которые они считают обидными, унижительными или опасными		
Дети получают информацию о своих правах в соответствии со своими развивающимися возможностями		
Чем взрослее становятся дети, тем больше они поощряются к проявлению инициативы		
На детей возлагаются обязанности в соответствии с их развивающимися возможностями		
Дети имеют возможность выбирать повседневную деятельность		
Общий балл (= сумма «положительных ответов»)		



Замечания

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....