



СИСТЕМА СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА УСЛУГ ДЛЯ УЧРЕЖДЕНИЙ ИНТЕРНАТНОГО ТИПА

Анатолий Овчинников,

директор Новомосковской специальной (коррекционной) школы-интерната для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, кандидат педагогических наук, Заслуженный учитель РФ

Одно из главных направлений, определённое «Концепцией модернизации российского образования на период до 2010 года», — воспитание российской молодёжи, первоочередной задачей которого является формирование у детей и подростков гражданской ответственности и правового самосознания, духовности и культуры, инициативности, самостоятельности, а также способности к успешной социализации в обществе и активной адаптации на рынке труда.

Решение этой задачи приобретает особое значение, когда речь идёт о детях-сиротах, лишённых родительской поддержки. Эти дети имеют негативный социальный опыт, отличаются от сверстников ослабленным физическим и психическим здоровьем, нравственной неустойчивостью, высоким уровнем социальной дезадаптации.

В связи с этим возникает необходимость в проведении специально организованной учебной, воспитательной и коррекционно-развивающей работы по формированию у детей-сирот социально значимых умений и навыков, личностных качеств и ценностных ориентаций.

Вместе с тем, **в настоящее время на государственном уровне отсутствует система оценки качества подготовки выпускников подобных образовательных учреждений.**

Представляется очевидным, что для оценки качества подготовки юношей и девушек, обучавшихся в школах-интернатах и родственных учреждениях, необходимы чётко прописанные стандарты, на основе которых можно судить об уровне социализации воспитанников, а также показатели, с помощью которых можно контролировать достижение этих стандартов.

Для целей разработки системы оценки качества подготовки выпускников детских домов и школ-интернатов для детей-сирот будем использовать понятия:

Стандарт (англ. standart — норма, образец) — нормативно-технический документ, устанавливающий комплекс норм, правил, требований к объектам стандартизации, обязательный для исполнения в определённых областях деятельности, разработанный в установленном порядке и утверждённый компетентным органом. Стандарт может быть разработан как на материальные предметы (продукцию, эталоны, образцы веществ), так и на нормы, правила, требования различного характера¹.

Стандарт образования —

1) среднестатистический уровень образования, считающийся необходимым и достаточным для жизни в обществе, находящемся на определённой стадии социально-экономического и технологического развития; 2) в более узком пони-

93

1 Словарь-справочник по педагогике / Авт. сост. В.А. Мижеринов; Под общ. ред. П.И. Пидкасистого. М.: ТЦ Сфера, 2004.





² Словарь-справочник по педагогике / Авт. сост. В.А. Мижерикив; Под общ. ред. П.И. Пидкасистого. М.: ТЦ Сфера, 2004.

³ Проект Федерального закона Российской Федерации «О стандартах государственных услуг». Статья 2. Понятия, применяемые для целей настоящего Федерального закона.

⁴ Там же.

⁵ Национальный стандарт Российской Федерации. Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг (дата введения: 2004-07-01).

⁶ *Огарев Е.И.* Компетентность образования: социальный аспект. СПб.: Изд-во РАО ИОВ, 1995.

мании — диагностическое описание минимальных образовательных требований, которое: выполнено по отношению к определённому, педагогически обоснованному феномену, качеству личности, содержанию учебного предмета, качеству усвоения и т.д., легко вычленимого из общей структуры образования и обладающего определённой целостностью; ориентировано на объективные, воспроизводимые методы контроля по всем выделенным показателям; содержит критерии качества проявления образовательного феномена, сопряжённые с адекватной шкалой его оценки; 3) документ, в котором диагностически заданы цели обучения и воспитания².

Государственная услуга — деятельность органа, оказывающего государственную услугу, выражающаяся в совершении действий и (или) принятии решений, влекущих возникновение, изменение или прекращение правоотношений или возникновение документированной информации (документа) в связи с обращением гражданина или организации в целях реализации их прав, законных интересов либо исполнения возложенных на них нормативными правовыми актами обязанностей³.

Стандарт государственной услуги — обязательные для исполнения правила, устанавливающие в интересах получателя государственной услуги требования к оказанию государственной услуги, включающие характеристики процесса, формы, содержания и результата оказания данной государственной услуги⁴.

Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения» определяет содержание и основные виды социальных услуг.

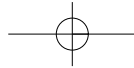
Основные виды социальных услуг. Социальные услуги должны предусматривать помощь и всестороннюю поддержку гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации. В за-

висимости от назначения социальные услуги подразделяют на такие виды:

- *социально-бытовые*, направленные на поддержание жизнедеятельности граждан в быту;
- *социально-медицинские*, направленные на поддержание и улучшение здоровья граждан;
- *социально-психологические*, предусматривающие коррекцию психологического состояния граждан для их адаптации в среде обитания (обществе);
- *социально-педагогические*, направленные на профилактику отклонений в поведении и аномалий личностного развития клиентов социальных служб, формирование у них позитивных интересов, в том числе в сфере досуга, организацию их досуга, оказание содействия в семейном воспитании детей;
- *социально-экономические*, направленные на поддержание и улучшение жизненного уровня;
- *социально-правовые*, направленные на поддержание или изменение правового статуса, оказание юридической помощи, защиту законных прав и интересов граждан⁵.

Компетентность — устойчивая способность человека к деятельности со знанием дела, которая складывается из глубокого понимания существа выполняемых задач и разрешаемых проблем; хорошего знания опыта, имеющегося в данной области, активного овладения его лучшими достижениями; умения выбирать средства и способы действия, адекватные конкретным обстоятельствам места и времени; чувства ответственности за достигнутые результаты; способности учиться на ошибках и вносить коррективы в процесс достижения целей⁶.

Практика показывает, что введение стандартов способствует последовательности, надёжности оказания услуг и определяет, что вправе ожидать от учреждения и его персонала поль-



Анатолий Овчинников

СИСТЕМА СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА УСЛУГ
ДЛЯ УЧРЕЖДЕНИЙ ИНТЕРНАТНОГО ТИПА

зователи услуг, в том числе и соответствующие органы власти.

В «Концепции модернизации российского образования на период до 2010 года» отмечается, что **переход образования в режим развития предполагает переосмысление целей и результатов школьного образования.**

Предусматривается, что выпускник школы должен не только осознанно выбирать жизненный путь, но и иметь Я-концепцию, основанную на признании приоритета общечеловеческих нравственных ценностей, личной ответственности за принятые решения и поступки.

Для достижения обозначенных результатов необходимо создание **определённых условий.** В Концепции модернизации в качестве необходимых условий указываются разгрузка учебного материала, вариативность, личностная направленность образования, развивающий характер образования, возрастная адекватность, дифференциация образования. Названные условия ориентируют педагогов и других специалистов, работающих с детьми, на развитие у последних созидательных способностей, формирование опыта ответственного выбора и ответственной деятельности, опыта самоорганизации и становление структур ценностно-смысловых ориентаций. Ценностно-смысловые ориентации на современном этапе модернизации образования — необходимая основа компетентного поведения личности (Дж. Равен, А.К. Маркова, М.А. Холодная, А.А. Пинский, А.В. Хуторской и др.).

Таким образом, осуществление компетентного подхода в образовательном процессе — одно из важнейших условий эффективной подготовки молодого человека к самостоятельной жизнедеятельности, тем более если речь идёт о выпускнике детского дома, школы-интерната для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

Попытка разработки стандарта качества подготовки выпускника образовательного учреждения типа «школа-интернат для детей-сирот» — это ответ на требования, предъявляемые к выпускникам школ-интернатов современной действительностью. Стандарт базируется на оценке уровней сформированности ключевых компетентностей ребёнка-сироты: в сфере самостоятельной познавательной деятельности; в сфере гражданско-общественной деятельности; в сфере социально-трудовой деятельности, а также на оценке социально-психологической, индивидуальной, межкультурной компетентности; компетентности в бытовой сфере и компетентности в сфере культурно-досуговой деятельности.

Эти компетентности определены исходя из рекомендаций «Стратегии модернизации содержания общего образования» (Стратегия модернизации содержания общего образования: Материалы для разработки документов по обновлению общего образования. М.: ООО «Мир книги», 2001. С. 95), а также рекомендаций Департамента образования, культуры и спорта Совета Европы (М. Стобарт).

При разработке стандарта были использованы результаты исследовательских работ отечественных учёных: Ю.К. Бабанского, Д.А. Иванова, Г.В. Семьи, Н.Ф. Плясова, Г.И. Плясовой, М.А. Холодной, Э.Г. Гельфмана, А.Н. Тубельского, С.А. Левина, А.И. Панова, Н.Н. Юдицевой, К.Г. Митрофанова, О.В. Соколова и др.

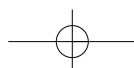
Мы предлагаем такую систему стандартов качества услуг для детских учреждений интернатного типа:

Права детей

1. Наличие программ, брошюр и т.д. по разъяснению детям их прав, а также механизмов контроля за соблюдением прав детей.

2. Наличие в учреждении механизмов учёта мнений детей и их семей при принятии важных решений.

95





3. Наличие в учреждении условий для соблюдения прав ребёнка на личную жизнь и конфиденциальность:

- соответствующая планировка пространства внутри учреждения;
- наличие телефонов и доступа к ним;
- соблюдение конфиденциальности при хранении личных дел детей;
- наличие механизмов контроля за соблюдением прав детей на личную жизнь и конфиденциальность.

4. Создание в учреждении условий для работы с жалобами детей. Предполагает работу конфликтной комиссии (протоколы) по разбору жалоб; разработку правил подачи жалоб и механизмов контроля за соблюдением прав детей на жалобы.

Безопасность детей

1. Создание в учреждении условий для обеспечения безопасности детей, а также их защиты от злоупотреблений предполагает:

- наличие правил и процедур разбирательства в случае утверждения ребёнка о злоупотреблениях по отношению к нему со стороны персонала, других проживающих в учреждении детей, посетителей, членов семей ребёнка или любого лица вне учреждения;
- информированность персонала учреждения о необходимых действиях в случае злоупотребления в отношении ребёнка;
- наличие навыков у персонала по распознаванию жестокого обращения с ребёнком, обнаружения фактов сексуального злоупотребления;
- установленный порядок сообщения о предполагаемых фактах злоупотребления;
- возможность обращения детей к специалистам вне учреждения;
- наличие системы безопасности в учреждении.

2. В учреждении должны быть созданы механизмы оповещения соот-

ветствующих лиц, учреждений, членов семьи ребёнка об особых происшествиях с ребёнком.

3. В учреждении должны действовать чёткие правила по защите детей, находящихся в самовольной отлучке:

- наличие утверждённого письменно оформленного порядка действий, которые следует предпринять в случае самовольной отлучки ребёнка;
- наличие системы мониторинга самовольных отлучек детей из учреждения;
- правила позитивного приёма ребёнка после самовольных отлучек;
- поддержка регулярных контактов с учреждениями, которые посещает ребёнок.

Качество ухода и воспитания

1. Наличие в учреждении условий для преодоления стресса, связанного с помещением ребёнка в учреждение для детей-сирот:

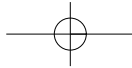
- наличие процедуры первичного ознакомления ребёнка с учреждением;
- наличие письменно оформленных правил учреждения;
- наличие собственного шкафа ребёнка для хранения дорогих для него вещей.

2. Создание условий для обеспечения ухода и воспитания в соответствии с индивидуальными потребностями каждого ребёнка как для традиционной формы попечения, так и для воспитания детей в семье.

При традиционной форме попечения:

- размещение детей по семейному принципу (всех близких родственников включают в одну группу независимо от возраста);
- предоставление ребёнку возможности выбора группы проживания;
- наличие нормы, определяющей количество детей в группе (не более 6–8 человек);
- наличие постоянных воспитателей в группе, обеспечивающих удовлетво-





Анатолий Овчинников

СИСТЕМА СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА УСЛУГ
ДЛЯ УЧРЕЖДЕНИЙ ИНТЕРНАТНОГО ТИПА



рение индивидуальных потребностей детей и непрерывность ухода;

- информированность персонала об уровне развития каждого ребёнка и выдвижение требований к нему, соответствующих этому уровню;
- наличие у персонала навыков создания позитивного климата учреждения;
- наличие в учреждении системы помощи детям в преодолении трудностей, вызванных неблагоприятными условиями их развития;
- наличие и реализация программ по выработке позитивного социального поведения, навыков решения проблем и самоконтроля.

При семейном воспитании ребёнка:

- наличие специализированной или уполномоченной службы по патронатному воспитанию ребёнка;
- наличие в учреждении системы подготовки ребёнка к жизни в семье;
- наличие в учреждении системы помощи семье с патронатным ребёнком;
- наличие и поддержание необходимого количества семей для осуществления патронатного воспитания.

3. Поддержание отношений с кровной семьёй, друзьями и другими важными для ребёнка лицами:

- наличие условий для поддержания отношений с кровной семьёй, друзьями и другими важными лицами в учреждении и патронатной семье;
- обучение персонала для развития навыков работы с детьми и семьями.

4. Наличие в учреждении чётких правил, процедур по мерам контроля, дисциплинарным мерам и мерам поощрения детей за примерное поведение, выработанных совместно коллективом воспитанников и сотрудников, информированность персонала и детей об этих правилах.

Наличие системы учёта всех принятых дисциплинарных мер (ведение журнала, который содержит перечень

предпринимаемых дисциплинарных мер и их последствий).

Наличие системы контроля со стороны воспитанников и руководства учреждением за характером санкций и поощрений.

5. Наличие условий в учреждении и патронатной семье для получения и продолжения образования воспитанников:

- система контроля за посещением школы;
- помощь в получении бесплатных учебников;
- консультирование учителей по проблемам взаимодействия с воспитанниками в процессе обучения;
- система дополнительной помощи детям для преодоления отставания в обучении;
- возможность организации альтернативного обучения.

6. Наличие условий для охраны здоровья воспитанников как в самом учреждении, так и в патронатной семье:

- обеспечение полезной и питательной пищей в надлежащих количествах (с учётом потребностей и пожеланий детей);
- информирование персонала по вопросам охраны здоровья детей;
- обеспечение непрерывности лечения детей;
- ответственность персонала за ежедневные мероприятия по охране здоровья детей и санитарному просвещению;
- включение воспитанников в программы санитарного просвещения;
- организация обязательной диспансеризации, плановых программ лечения, санитарно-курортного лечения воспитанников;
- наличие письменного плана профилактических мероприятий, осмотров у стоматолога, окулиста и отоларинголога, коррекционных программ в отно-

97





шении физического, эмоционального и психического здоровья детей;

- организация необходимого лечения детей (у терапевта, стоматолога, окулиста);

- соблюдение периодичности медицинских осмотров;

- проведение мониторинга состояния здоровья детей в учреждении и патронатной семье;

- проведение обучения персонала, в том числе патронатных воспитателей, по вопросам охраны здоровья детей и оказания первой медицинской помощи;

- наличие чётких правил, направленных на предотвращение формирования у детей аддикций;

- организация помощи нарколога в случае формирования аддикций.

7. Питание и приготовление пищи в учреждении и патронатной семье.

Наличие условий для обеспечения воспитанников качественным питанием в достаточном количестве с учётом их потребностей и пожеланий; условий, обеспечивающих участие детей в покупке продуктов и их приготовлении.

8. Досуг:

- создание надлежащего баланса свободного и контролируемого времени воспитанников в структуре дня;

- создание альтернативных условий для проведения воспитанниками свободного времени;

- наличие кружков в учреждении;

- наличие договора с учреждениями дополнительного образования по бесплатному предоставлению услуг воспитанникам (подушевое финансирование);

- наличие в учреждении технических средств используемых для развлечения и получения информации (радио, музыкальные системы, телевидение, компьютеры, газеты, книги, журналы и т.д.);

- наличие транспорта в учреждении, который может быть использован для поездок на развлекательные или по-

знавательные мероприятия (без дискриминирующих детей опознавательных знаков).

9. Внешний вид, одежда, личные деньги:

- предоставление воспитаннику возможности самому выбирать себе одежду;

- отсутствие дискриминирующих знаков на одежде;

- меры, направленные на формирование у воспитанников потребности носить только собственную одежду;

- организация занятий, направленных на формирование у воспитанника навыков ведения финансовых дел: составление бюджета, открытие сберегательного счёта и т.д.;

- предоставление возможности использования личных денег.

10. Подготовка к самостоятельной жизни, поддержка и помощь по окончании пребывания ребёнка в учреждении или патронатной семье:

- наличие условий для формирования практических навыков и знаний, необходимых в повседневной жизни (знания и умения, позволяющие вести собственные финансовые дела и т.д.);

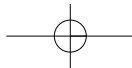
- наличие плана работы с воспитанниками, которые должны вскоре покинуть учреждение или патронатную семью (составляется совместно с детьми), в котором детализируется их подготовка к этому событию и мероприятия по их последующей поддержке;

- наличие письменной информации для воспитанников об их правах, источниках поддержки и помощи после того, как они покинут учреждение или патронатную семью;

- наличие условий для альтернативного устройства (полунезависимое или независимое проживание в квартире при учреждении или поблизости от него, независимое проживание в данном населённом пункте и т.д.);

- предоставление возможности после выпуска поддерживать контакты с пер-





Анатолий Овчинников

СИСТЕМА СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА УСЛУГ
ДЛЯ УЧРЕЖДЕНИЙ ИНТЕРНАТНОГО ТИПА

соналом учреждения, друзьями, патронатной семьёй;

- наличие соглашения между персоналом (или патронатной семьёй) и ребёнком о поддержании контактов.

Планирование попечения и ухода за ребёнком

1. Наличие или реализация письменного индивидуального плана по защите прав и интересов ребёнка (указываются цели осуществления ухода, оценка времени, необходимого для достижения этих целей, причины выбора данного вида ухода, пояснения относительно интересов ребёнка, состояние его здоровья, семейные, образовательные, культурные, религиозные и особые потребности, информация об оказании помощи патронатной семье, договорённости о контактах ребёнка с кровной семьёй и другими значимыми для него людьми, специалистами различных служб, в том числе со специалистами службы помощи патронатной семье, методы работы с ребёнком, роль персонала, патронатного воспитателя в реализации плана). Проведение консилиума по разработке, изменению, пересмотру этого плана. Обсуждение с ребёнком плана попечения и ухода за ним.

2. Наличие внутренней и внешней системы пересмотра ухода за ребёнком:

- наличие графика пересмотра потребностей ребёнка и плана ухода, реализуемого в учреждении и патронатной семье;
- пересмотр плана с учётом пожеланий и предпочтений детей.

3. Ведение личного дела каждого ребёнка при соблюдении принципов постоянства и конфиденциальности, в которое заносятся факты о его прошлом и настоящем развитии:

- записи в личном деле отражают позитивные достижения, а также указывают на трудности в развитии ребёнка;
- утверждается порядок хранения и архивации личных дел, а также порядок передачи личного дела в другую

инстанцию после выпуска ребёнка из учреждения и патронатной семьи;

- согласовывается порядок предоставления выпускнику выписки из его личного дела с ключевой информацией.

Здания, помещения, оборудование

1. Месторасположение, планировка, размер и общее техническое обслуживание:

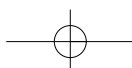
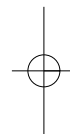
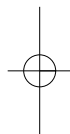
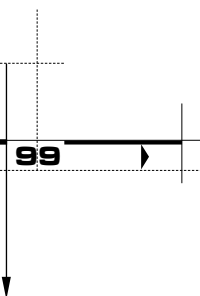
- наличие близости объектов образования, отдыха, и т.п., а также возможность поддержания связей с микросоциумом и семьями детей;
- наличие собственного участка, на котором располагается учреждение;
- соответствие размера учреждения и числа мест в нём индивидуальным потребностям детей;
- утверждённый порядок содержания учреждения, дворов, садов, вспомогательных сооружений, доступность детских площадок для местных детей.

2. Жилые помещения:

- поддержание домашней обстановки в жилых помещениях учреждения;
- наличие площади и оборудования для игр и развлечений в соответствии с потребностями детей;
- наличие мест для уединения, хранения личных вещей, а также мебели и оборудования для приготовления уроков и любимых занятий;
- количество мест в спальне — не более двух для подростков и четырёх для маленьких детей;
- наличие чётких письменных правил для персонала, руководства и детей в отношении доступа на личную площадь ребёнка.

3. Наличие надлежащим образом оборудованных ванных комнат, туалетов, кухонь, бытовых помещений (количество таких помещений должно соответствовать числу мест в учреждении).

4. Обеспечение учреждения надлежащими санитарно-гигиеническими условиями и условиями безопасности жизни детей и работы персонала:





100

ТЕХНОЛОГИЯ И ПРАКТИКА

- наличие письменно оформленных правил санитарии, гигиены и техники безопасности;
- обучение персонала по вопросам охраны труда в рамках программы введения в должность, включая правила санитарии, гигиены и техники безопасности в учреждении;
- наличие системы отчётности об опасностях, несчастных случаях и травмах;
- наличие системы ознакомления детей с правилами поведения в чрезвычайных ситуациях;
- наличие ответственного в учреждении по вопросам оказания первой помощи (содержание аптечек регулярно проверяется на соответствие действующим нормам и правилам).

Кадровое обеспечение

1. Набор персонала:

- использование методов подбора кадров в соответствии с квалификационными требованиями;
- наличие сотрудников, отвечающих за набор персонала;
- наличие программы введения в должность, а также чётких правил и методических пособий по оценке и поддержке сотрудников в течение испытательного срока и по идентификации тех, кого не следует утверждать в должности.

2. Штатный состав:

- соответствие численности, квалификации и опыта работы сотрудников назначению и функциям учреждения, а также потребностям детей;
- наличие в учреждении дежурного персонала, способного удовлетворить в любое время потребности детей;
- наличие в учреждении вспомогательного персонала.

3. Обучение и повышение квалификации персонала:

- наличие и реализация в учреждении постоянно действующей программы обучения и повышения квалификации персонала;

- наличие и реализация в учреждении программы введения в должность персонала в течение испытательного срока и обучение в соответствии с назначением и функцией учреждения;
- наличие и реализация плана (контракта) персонального развития каждого сотрудника, осуществляющего уход за детьми, воспитателей, в том числе и патронатных, специалистов, администрации, создание условий для прохождения персоналом соответствующих курсов усовершенствования, дополнительной подготовки, повышения квалификации.

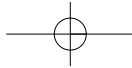
4. Супервизорство и поддержка персонала:

- наличие должностных инструкций и квалификационных требований для каждой должности;
- осуществление регулярного и планового супервизорства за деятельностью сотрудников;
- установление чёткой вертикали подотчётности директора и каждого сотрудника учреждения;
- ежегодная официальная оценка работы каждого сотрудника;
- проведение регулярных собраний персонала для планирования и оценки деятельности учреждения, обсуждения актуальных проблем и согласования общих правил.

Организация и управление

1. Организация работы персонала:

- наличие устава школы;
- наличие положения о патронатной службе;
- требования к директору: наличие диплома установленной формы, подтверждающий профессиональную квалификацию, опыт работы, соответствующий установленным правилам или признанный приемлемым учреждением;
- создание условий для обучения менеджменту новых директоров;



● наличие механизмов контроля и наблюдения за практикой управления и работой директоров.

2. Учёт:

- наличие личного дела каждого ребёнка, в которое заносится информация о нём, в соответствии с установленными требованиями;
- организация системы хранения материалов учёта, обеспечивающей конфиденциальность и надёжную регистрацию истории каждого ребёнка в соответствии с требованиями законодательства (выполнение правил составления и хранения материалов учёта);
- наличие письменных правил доступа к личным делам детей;
- наличие механизмы передачи личного дела ребёнка в другую инстанцию (инстанции), регистрации информации о том, куда было передано дело.

3. Управление учреждением:

- Лица, ответственные за учреждение, должны обладать необходимыми знани-

ями и компетентностью в вопросах планирования, контроля за исполнением бюджета административного управления детскими учреждениями.

- Лица, ответственные за учреждение, постоянно анализируют его деятельность, совместно с учредителем выявляют недостатки и устраняют их при содействии местных органов власти.
- Учредитель определяет бюджет учреждения, необходимый для финансирования планируемых мероприятий, приобретения учебной литературы, одежды и т.п.

4. Контроль со стороны компетентного органа:

- Наличие у учредителя чётких правил и процедур инспекторских проверок учреждения.
- Создание условий для объективности инспекторских проверок.
- Обеспечение контактов детей, персонала учреждения и инспектора во время инспекторской проверки.



101

