

От теории к практике: Имплементация «Руководящих указаний по альтернативному уходу за детьми»

Проблемная область 14: Создание надежных и прозрачных процедур лицензирования и инспектирования

Пример 14.2: Применение методики RAF для контроля качества в детских учреждениях интернатного типа, Израиль

Проект RAF («Регулирование, оценка, последующий контроль», англ. «Regulation, Assessment and Follow-up») реализуется Министерством социальной защиты с целью повышения качества услуг в сфере альтернативного ухода за детьми. Данный подход сочетает элементы контроля со стороны внешних органов с применением внутренней системы контроля качества. Методика RAF, разработанная в Израиле, применяется для регулирования и контроля и направлена на повышение качества услуг, оказываемых той или иной службой или учреждением, при помощи единой, объективной и систематической методики регулирования. Методика была внедрена в 85 учреждениях интернатного типа, в которых воспитывается 5 000 детей в возрасте от 6 до 18 лет, с целью повышения качества оказываемых услуг – а значит, и качества жизни воспитанников этих учреждений. Методика RAF предполагает применение подхода на основе «маркеров», при котором ряд четко установленных проблемных ситуаций или симптомов, характеризующих воспитанников учреждения, используется в качестве маркеров, позволяющих оценить условия воспитания детей. Такими маркерами могут быть низкая успеваемость в школе, агрессия, депрессия, тревожность. Кроме того, предусмотрено несколько комплексных индексов, предназначенных для оценки функционирования учреждения в целом. Эти индексы имеют более общий характер и включают, среди прочего, такие аспекты, как безопасность, персонал, питание. Данные собираются инспекторами как индивидуально, так и по организации в целом, причем опрос клиента как один из основных методов сбора сведений применяется в сочетании с проведением бесед с персоналом, анализом документации, наблюдением. Процесс мониторинга состоит из семи этапов и организован по принципу цикла регулирования. На основании данных, собранных в ходе процедуры RAF, для каждого ребенка составляется структурированный индивидуальный план. Уже получены данные, свидетельствующие об улучшении ситуации с качеством услуг и благополучием детей в целом. Более того, применение методики RAF благотворно повлияло на рабочие процессы, процессы принятия решений, уровень квалификации персонала.

Дополнительная информация: Zemach-Marom, T. (2008) The Relationship Between Research and Practice in Implementing the RAF Method for Quality Assurance in Residential Settings in Israel. In R.J. Chaskin and J. Rosenfield (eds) Research for Action: Cross National Perspectives on Connecting Knowledge, Policy and Practice for Children, Oxford: Oxford University Press. www.books.google.co.uk/books?isbn=0195314085