

## **Инспекционный отчет о проведенной оценке услуг по уходу**

### **Дошкольная группа при начальной школе Брэхеда (Braehead)**

Дневной уход за детьми

Braehead Way

Bridge of Don

Aberdeen

AB22 8RG

Телефон: 01224 702330

Вид проверки: с предупреждением

Дата завершения проверки: 13 января 2015г.

## Содержание

	Страница №
Обобщенные результаты	3
1 О проверенной нами сфере услуг	5
2 Как мы проводили проверку данной сферы услуг	7
3 Проверка	12
4 Другая информация	25
5 Сводная информация об оценках	26
6 Данные о предыдущих проверках и оценках	26

### **Обслуживающая организация:**

Горсовет Абердина (Aberdeen City Council)

### **Зарегистрированный номер обслуживающей организации:**

SP2003000349

### **Зарегистрированный номер учреждения по уходу:**

CS2003014406

Если вы хотите обратиться в «Инспекторат стандартов по уходу» (Care Inspectorate) с вопросом о данном отчете о проведенной оценке, то позвоните нам по номеру 0345 600 9527 или отправьте электронное сообщение на адрес [enquiries@careinspectorate.com](mailto:enquiries@careinspectorate.com).

## Обобщенные результаты

В данном отчете представлены оценки, основанные на проведенной проверке качества исполнения обязанностей по рассматриваем во время инспекции сферам деятельности.

Оценки предоставляемых услуг могут измениться после проведения данной проверки в зависимости от наличия дальнейших регулирующих действий. Например, в том случае, если нам придется предпринять принудительные действия по улучшению качества предоставляемых услуг или после рассмотрения представленной о данной сфере обслуживания жалобы и подтверждения ее адекватности.

### Наши оценки данной обслуживающей организации:

Качество предоставляемого ухода и поддержки	5	Отличное
Качество окружающей среды	5	Отличное
Качество работы персонала	5	Отличное
Качество руководства и управления	5	Отличное

### Успешная работа обслуживающей организации

Персонал учреждения хорошо взаимодействует с детьми и между ними сложились устойчивые отношения. Сотрудники наблюдают за детьми, интересуются их предпочтениями и строят планы поучительных занятий, основанные на высказанном ими мнении. В результате дети довольны, они изучают свои идеи и хорошо преуспевают. В учебную программу дошкольной группы входит ознакомление с вопросами поддержки здоровья, касающихся здорового питания, мытья рук и чистки зубов.

Дошкольная группа предлагает детям безопасное, надежное и хорошо укомплектованное окружение. Сотрудники следят за детьми и по мере надобности быстро реагируют, когда ребенку нужна помощь или поддержка.

Высококвалифицированный персонал стремится приобретать дополнительные знания о предоставлении детям ухода, об играх и процессе обучения у детей. Руководящая группа совместно с персоналом приложили большие усилия для того, чтобы разработать подробный план по улучшению. Прогрессу его реализации способствуют регулярные пересмотры плана и систематическое наблюдение. В результате были внедрены новые методы работы, которые очень хорошо отразились на детях.

Руководящая группа и персонал привлекают родителей к участию в работе учреждения. Они приглашают родителей провести какое-то время в группе, поиграть и понять, как их дети учатся и преуспевают. Руководящая группа и персонал с удовольствием выслушивают мнение родителей и их предположения о том, что подлежит улучшению.

### **Как организация может улучшить качество предоставляемых услуг**

Учреждение должно укрепить систему проверки укомплектованности препаратов для оказания первой медицинской помощи, содержащихся в аптечном шкафу дошкольной группы. Согласно мнению сотрудников, у них должен быть доступ к одноразовым фартукам во время переодевания тех детей в дошкольной группе, которые носят подгузники или пачкают штанишки.

### **Что организация предприняла после последней проверки**

Сотрудники прошли различные курсы по обучению детей дошкольного возраста и включили в практику новые идеи по улучшению навыков детей. Они приложили большие усилия для поощрения у детей независимости и занятий по интересам. Теперь дети могут активно заниматься, строя игру с учетом своих идей и интересов в стимулирующем для этого окружении. В результате дети хорошо развиваются и преуспевают.

### **Вывод**

С момента проведения последней проверки руководитель учреждения и его персонал внедрили четкий план по улучшению качества предоставляемых услуг, который поспособствовал совершенствованию работы учреждения. Обслуживающая организация достигает поставленные перед собой цели и выполняет свои задачи. Дети и их родные очень довольны предоставляемыми услугами.

# 1 О проверенной нами сфере услуг

«Инспекторат стандартов по уходу» регулирует работу предоставляющих услуги в Шотландии организаций. Информация обо всех услугах по уходу предложена на вебсайте [www.careinspectorate.com](http://www.careinspectorate.com).

Данная служба ранее находилась под юрисдикцией «Комиссии по уходу» и 01 апреля 2011 года перерегистрировалась в «Инспекторате стандартов по уходу».

## Требования и рекомендации

Если у нас вызывают беспокойство какие-либо аспекты предоставления услуг или мы считаем, что качество работы можно улучшить, то у нас есть право предложить свои рекомендации или выдвинуть требования.

- **Рекомендация** – это указание, согласно которому поставщик услуг по уходу обязан предпринять действия по улучшению или совершенствованию качества предоставляемых услуг с учетом того, что неисполнение такового не повлечет обязательное принудительное взыскание. Рекомендации опираются на «Национальные стандарты по уходу» (National Care Standards), соответствующие нормы и правила ведения деятельности, а также общепризнанные образцы добросовестной практики.

- **Требование** – это указание, согласно которому поставщик услуг по уходу обязан предпринять действия в соответствии с шотландским законом «О реформировании предоставляемых населению услуг» от 2010 года, а также нормативными актами и приказами на основании данного закона или условиями регистрации. Требование должно выдвигаться при нарушении нормативных актов, приказов или условий. Требования обеспечены правовой санкцией на усмотрение Инспектората.

Согласно распоряжению Горсовета Абердина, дошкольный класс при начальной школе Брэхед находится в здании начальной школы Брэхед. Школа расположена в районе Бридж оф Дон (Bridge of Don) пригорода Абердина. Дошкольный класс зарегистрирован для предоставления услуг до 40 детям возраста от 3 лет до того момента, когда они готовы пойти в начальную школу. В настоящий момент в группе проводятся утренние и послеобеденные занятия с расчетом на 20 детей каждое.

Цели работы дошкольной группы:

Для того, чтобы дети впоследствии проявляли успехи в учебе, мы стремимся:

- \* обеспечивать высококачественное усвоение опыта и навыков, основанное на поддержке энтузиазма и мотивации, а также заострении внимания на продолжающемся развитии;
- \* способствовать обеспечению детей благосостоянием за счет предоставления им возможности принять участие в процессе приобретения новых навыков;
- \* предоставлять всем детям равные возможности в рамках успешной реализации годового учебного плана, удовлетворяя таким образом потребности каждого ребенка.

Для того, чтобы дети выросли уверенными в себе личностями, мы стремимся:

- \* создать стимулирующую окружающую обстановку для обучения, в которой дети знают, что их ценят, и чувствуют себя счастливыми и защищенными;
- \* поддерживать детей и давать им возможность проявить себя, используя стратегии по укреплению физического, душевного и эмоционального благосостояния.

Для того, чтобы дети выросли ответственными гражданами, мы стремимся:

- \* ценить различные социальные, лингвистические, религиозные и культурные жизненные навыки, которые вносят дети и их семьи;
- \* формировать и поддерживать успешное сотрудничество между школой, родителями, а также другими агентствами и более обширным сообществом.

Для того, чтобы дети выросли успешными соучастниками, мы стремимся:

- \* предоставлять детям свободу выбора, планирования и принятия решений;
- \* обмениваться информацией с детьми любого уровня этапа получения образования;
- \* развивать чувство уверенности, независимости и устойчивости к внешним воздействиям.

Согласно результатам проведенной проверки, обслуживающая организация получила следующие оценки:

**Качество предоставляемого ухода и поддержки - Оценка 5 - Отличное**

**Качество окружающей среды - Оценка 5 - Отличное**

**Качество работы персонала - Оценка 5 - Отличное**

**Качество руководства и управления - Оценка 5 – Отличное**

Данный отчет и оценки отражают результаты проведенной нами проверки качества исполнения обязанностей по рассматриваем во время инспекции сферам деятельности.

Оценки данных предоставляемых услуг по уходу могут измениться в зависимости от наличия дальнейших регулирующих действий. Вы можете узнать о последних оценках качества, предоставляемых данным учреждением услуг, посетив вебсайт [www.careinspectorate.com](http://www.careinspectorate.com), позвонив нам по телефону 0345 600 9527 или обратившись в один из наших офисов.

## 2 Как мы проводили оценку данной сферы услуг

### Уровень проведенной нами проверки

Что касается данной обслуживающей население организации, мы провели проверку малой интенсивности. Мы проводим подобные проверки только в том случае, когда уверены в том, что предоставляющее услуги учреждение прилагает все усилия для того, чтобы обеспечить постоянство в предоставлении качественного ухода.

### Наши действия во время проведения проверки

Данный отчет составлен на основе результатов проведенной инспектором «Инспектората стандартов по уходу» проверки с предупреждением. Мы заранее предупредили о проверке, потому что при этом сопровождали двух инспекторов «Отдела Образования Шотландии», которые проводили тщательное инспектирование работы всей школы, включая дошкольную группу. Инспектирование проводилось 12 и 13 января 2015 года. По окончании проверки «Инспекторат стандартов по уходу» предоставил свои основанные на полученных результатах комментарии и замечания старшему руководству и учителю дошкольной группы.

Во время проведения проверки мы учитывали также отчетные данные о доходах за год и самооценку учреждения, которую оно по нашей просьбе заполнило и предоставило.

Перед началом проведения проверки мы отправили предоставляющему услуги учреждению 20 «Опросников о стандарте предоставляемых услуг» (CSQs), которые они должны были передать родителям и опекунам посещающих учреждение детей. 11 родителей/опекунов прислали нам заполненные опросники.

Во время проведения проверки мы воспользовались достоверной информацией со следующих источников:

Мы провели беседы с:

- \* старшим руководством
- \* персоналом дошкольного учреждения
- \* детьми
- \* четырьмя родителями.

Мы наблюдали за:

- \* работой персонала
- \* взаимодействием детей/приобретением ими опыта
- \* окружающей детей средой.

Мы ознакомились с такими имеющими отношение к процессу документами и учетными записями, как:

- \* Руководство для родителей
- \* Процедура вовлечения в процесс родителей
- \* Цели предоставляющего услуги учреждения

- \* Книга регистрации консультаций с детьми
- \* Учетные записи о детях и процессе приобретения ими знаний и навыков
- \* Выставленная напоказ информация и фотографии
- \* Информационные бюллетени
- \* Планирование учебного процесса
- \* Политика в области предложения легких закусок
- \* Политика в области защиты ребенка
- \* Процедура приема лекарственных препаратов
- \* Политика в области оценки риска и учетные записи
- \* Папки с документами о приводящейся профессиональной подготовке персонала
- \* Процедура рассмотрения жалоб
- \* План по улучшению
- \* Самооценка, учетные записи об аудиторских проверках и проводимом контрольном наблюдении
- \* Оценка предоставляющей услуги организации, проведенная ею с помощью пользователей данных услуг.

### **Оценка предоставляющей услуги учреждения с учетом показателей качества и заявлений**

Мы проверяем и оцениваем элементы предоставления услуг, которые называются «показателями качества». Например, одним из проверяемых нами показателей качества может стать «качество предоставляемого ухода и поддержки». Каждый показатель качества характеризуется «заявлениями о качестве», в которых описывается, что предоставляющее услуги учреждение должно предпринимать, чтобы добиваться хороших результатов в данной области. Мы оцениваем работу предоставляющей услуги организации с учетом показателей качества и заявлений о таковом.

Более подробная информация представлена в разделе № 3: «Проверка».

### **Области повышенного внимания (ОПВ)**

Во время любой из ежегодных инспекций мы можем принять решение о сосредоточении своего внимания на определенных аспектах предоставления услуг по уходу. Это дополнительные проверки помимо обычных, которые мы проводим во время своей инспекции. Наша задача – сбор информации о качестве данных аспектов предоставления услуг по уходу на национальном уровне. Мы включаем подробные данные о проверенных областях сферы деятельности в соответствующие заявления о качестве.

### **Вопросы пожарной безопасности**

Мы не контролируем пожарную безопасность. За ее проверку отвечают местные пожарно-спасательные службы. Однако, если мы замечаем нарушения в этой области, то сообщаем о них в соответствующие пожарно-спасательные службы для того, чтобы они предприняли надлежащие действия. Более подробная информация об ответственности предоставляющей услуги по уходу организации за пожарную безопасность представлена на вебсайте [www.firelawscotland.org](http://www.firelawscotland.org).



### **Как отреагировало предлагающее услуги учреждение на рекомендации, полученные в результате проведения последней проверки**

Все рекомендации, полученные в результате проведения последней проверки, были учтены в перспективном плане работы и удовлетворены.

### **Отчетные данные о доходах за год**

Ежегодно все предоставляющие услуги организации в обязательном порядке заполняют «годовой отчет о показателях деятельности» для того, чтобы мы располагали обновленной информацией. Мы также используем отчетные данные о доходах за год, когда принимаем решение о том, как будем инспектировать данную сферу услуг.

**Отчетные данные о показателях деятельности за год получены:** Да – в электронном виде

### **Комментарии о самооценке**

Ежегодно все предоставляющие услуги организации в обязательном порядке заполняют бланк «самооценки», благодаря которому мы узнаем об эффективности проводимой работы. Мы проверяем содержимое самооценки на аккуратность.

«Инспекторат стандартов по уходу» получил заполненный бланк самооценки предоставляющего услуги учреждения. Учреждение предоставило информацию по всем четырем показателям качества и пояснило, в чем, по его мнению, они достигли успеха, над чем предстоит поработать и какие оно планирует внести изменения. Поставщик услуг рассказал нам, как пользователи услугами по уходу принимали участие в процессе составления самооценки. Содержание раздела про самоанализ могло бы быть более оценивающим, так как в нем говорилось больше об эффекте на детей.

### **Учет мнения пользователей услугами по уходу**

Согласно наблюдению, посещающие учреждение дети довольны, мотивированы и заинтересованы приводящимися видами деятельности. Дети, с которыми удалось побеседовать, подтвердили, что им нравится ходить в группу, и описали свои любимые занятия или то, что они делали на тот момент:

- «Я рисую водой и делаю все мокрым, даже на крыше есть дождик. Это ведро очень полное».

- «Давайте возьмем некоторые ингредиенты и сделаем торт». «Нам нужны шоколад и малина».

- «Я поставила его в печку» (речь идет о сделанном в песочнице торте, который был перенесен в игровой домик).

- «Давай быстро возвращайся, лодка сейчас уплывет, давай же! Залезай в нее.»

- «Хотите мороженое? (сколько оно стоит?) Это мороженое стоит £3 (оно очень дорогое) Ладно, это стоит £2.»

- «Смотри, я делаю так (...произносит буквы), из таких букв состоит мое имя».

Двое детей выразили свое мнение в виде рисунков, причем на одном из них в деталях прорисована комната группы, включая все двери:

- «Черный цвет для телефонов, вот так надо писать слово «телефон», а теперь мне надо заняться красными».

### **Учет мнения опекунов**

Отзывы о предоставляющем услуги учреждении положительные. Во время проверки мы провели неформальную беседу с одним родителем и формально побеседовали с еще тремя в фокус-группе. Все положительно отозвались о системе обмена информацией, возможностях участия родителей и проводимых мероприятиях, подготовленности персонала и их особенностях характера, о тех видах деятельности, которые поспособствовали развитию детей и о получаемом детьми удовольствием.

Одиннадцать родителей/опекунов, пользующихся услугами данного учреждения, прислали нам заполненные «Опросники о стандарте предоставляемых услуг». Десять из них безоговорочно согласны и один из них согласен с тем, что они довольны качеством предоставляемых услуг по уходу за их ребенком, а что касается ответов по всем категориям вопросов – они оказались аналогично положительными.

Некоторые из комментариев и ответы:

- «Моему ребенку очень нравится обстановка данного дошкольного учреждения. Ему/ей предлагается поучаствовать в ряде различных видов деятельности, которые способствуют общему развитию ребенка. Персонал очень хорошо поддерживает меня и моего ребенка и учитывает все наши потребности. Например, будучи работающим родителем, я не всегда могу оставаться до конца проводимого мероприятия, и сотрудники делают все возможное, чтобы я был/была в курсе событий, и предоставляют моему ребенку дополнительную поддержку.»

- «Если мой ребенок счастлив, то и я счастлив/счастлива. У меня нет никаких претензий к дошкольному учреждению и его сотрудникам.»

- «Я доволен/довольна впечатлениями ребенка о дошкольной группе. Он/она быстро освоился/освоилась и у него/нее сложились положительные отношения с другими детьми и персоналом. Учреждение окружает детей стимулирующим и способствующим счастливому пребыванию окружением. Мой ребенок стал преуспевать после того, как пошел в эту группу. Счастливый ребенок = счастливый родитель.»

- «Учителя дошкольной группы великолепно относятся к детям и уделяют время на то, чтобы их выслушать. Единственная просьба с моей стороны – это введение правила о том, чтобы все дети в обязательном порядке носили куртки/пальто, когда выходят на улицу в холодную погоду.»

- «Моему ребенку нравится группа и персонал, у которого сложились очень близкие отношения со всеми детьми. Я ничего не могу сказать плохого про дошкольное учреждение и его учителей.»

## 3 Проверка

Мы оценили работу предоставляющей услуги организации с учетом показателей качества и заявлений о таковом. Ниже приведены результаты нашей проверки.

### **Показатель качества №1: Качество предоставляемого ухода и поддержки**

Оценка данного показателя качества: 5 - Отличное

#### **Заявление о качестве № 1**

Мы стремимся к тому, чтобы пользователи услугами и опекуны принимали участие в оценке и улучшении качества ухода и предоставляемой учреждением поддержки.

#### **Сильные стороны**

Мы увидели, что предоставляющее услуги учреждение очень хорошо привлекает как детей, так и их родных к участию в оценке и улучшении качества ухода и предоставляемой поддержки. Мы пришли к такому заключению в результате наблюдения за тем, как сотрудники привлекают к участию пользователей услугами, в ходе беседы с родителями, ознакомления с планом деятельности и просмотра опросников.

Мы наблюдали за тем, как сотрудники учреждения уделяли время на разговор с родителями, когда те приводили или забирали детей, и устно обменивались информацией. Родители сказали нам о том, что они ценят такое индивидуальное общение с сотрудниками.

После последней проверки предоставляющее услуги учреждение проводит работу по вовлечению родителей в процесс обучения детей. Как-то днем было проведено собрание на тему о том, как у детей как в раннем возрасте развиваются навыки письма и чтения. Такие связанные с домом виды деятельности, как, например, отправка ребенка домой на выходные с «живущим» в группе плюшевым мишкой для того, чтобы вместе с родителями описать его приключения, помогают укрепить данные навыки.

Родители в курсе того, что они в любой момент могут ознакомиться с содержимым папки об их ребенке, а также оставить свои комментарии или поделиться успехами ребенка в домашнем окружении. На веревке в прихожей для родителей вывешены флажки с достижениями их детей «Умницы» (по-английски «Smarty Pants»). Родители тоже могут внести свои дополнения к указанным в флажках достижениям. Таким образом родители делятся успехами своих детей в обучении и видят их прогресс. Родители рассказали нам о том, что они ценят возможность «остаться в группе и поиграть» в течение дня. Такое вовлечение родителей помогает им лучше понять, чем дети занимаются в группе, и на этой основе оценить работу дошкольного учреждения.

С родителями была проведена консультация о качестве предоставляемых услуг, основанная на вопросах из «Национальных стандартов по уходу в области раннего обучения и предоставления заботы детям до 16 лет»; в них охватывалась тема ухода и поддержки.

Было учтено мнение детей. С ними обсудили те вопросы, которые оказывают на них непосредственное влияние; например, как меню легких закусок отражает выбор детей. С момента проведения последней проверки сотрудники всерьез задумались о важности заполнения журналов «говорим и думаем». Нам стало понятно, что они хорошо используются, и по ним видно, как сотрудники прислушиваются к идеям и интересам ребенка и поощряют вовлечение ребенка в процесс приобретения знаний и оценки своей успеваемости.

### **Над чем следует поработать**

Есть предложение продумать методы ежедневной оценки детьми полученного в группе опыта. Сотрудникам учреждения не мешает еще раз ознакомиться с программой «Оценка для успешного приобретения знания», «Инструментарий для самооценки в ранние года», издание «Учение и обучение в Шотландии (2006)». Она есть на сайте:

[http://toolkit.ineesite.org/toolkit/INEEcms/uploads/1089/Assessment\\_for\\_Learning\\_Self\\_Assessment\\_Toolkit.pdf](http://toolkit.ineesite.org/toolkit/INEEcms/uploads/1089/Assessment_for_Learning_Self_Assessment_Toolkit.pdf)

**Оценка, присвоенная данному заявлению:** 5 - Отлично

**Количество требований:** 0

**Количество рекомендаций:** 0

### **Заявление о качестве № 3**

Мы стремимся к тому, чтобы поддерживалось здоровье и благополучие пользователей услугами.

### **Сильные стороны**

Мы увидели, что предоставляющее услуги учреждение проводит очень хорошую работу согласно данному заявлению. Мы пришли к такому мнению после разговора с персоналом, просмотра записей о детях, плана по уходу и плана деятельности, наблюдения за действиями по обеспечению ухода и того, как все это отражается на детях.

Сотрудники проявляли заботу о ребенке и его благополучии, опираясь на информацию, полученную от родителей в момент регистрации, а также данные бланков «Знакомимся с тобой» (по-английски «Getting To Know You»). Как это уже было указано в предыдущем заявлении, у сотрудников установлено хорошее общение с родителями, и они ежедневно используют возможность поговорить с родителями для того, чтобы быть в курсе всех событий. В результате во время проведенных дискуссий нам стало ясно, что сотрудники осведомлены о личных потребностях детей и хорошо знают их как отдельных личностей.

Сотрудники отлично осведомлены о процедуре учета диетических нужд ребенка и приема лекарственных препаратов. Соблюдалась конфиденциальность информации в отношении детей и их семей; данные скрыты от посторонних глаз, но по мере надобности понятны и доступны персоналу.

Детям предоставляется ряд возможностей узнать о здоровом образе жизни посредством заведенного в группе порядка и проводимых занятий. Детям понравилась поездка в магазин Tesco, где они узнали, как еда поступает «с грядки на вилку». Дошкольное учреждение отлично содействует реализации программы «Улыбка ребенка» (по-английски «Childsmile»). «Childsmile» - это национальная программа по улучшению здоровья зубов и ротовой полости у проживающих в Шотландии детей. Дети знали, для чего надо им нужно чистить зубы – «чтобы они были чистые и сверкали» и «и чтобы они не болели, как у мамы».

Политика в области предложения легких закусок и само меню отражают принципы национального руководства по пропаганде полноценного и здорового питания у детей. Меню, включающее из напитков только молоко и воду, способствует поддержке здоровья зубов и полости рта у детей. Ежедневно наравне с фруктами детям предлагаются мучные изделия в виде хлеба. Порядок перекусывания хорошо установлен, и дошкольники продемонстрировали, как они самостоятельно могут себя обслужить и убрать за собой тарелки и чашки. Перекус/полдник – это время для социального общения детей между собой и с сотрудниками учреждения.

Персонал тепло общается с детьми и помогает им прочувствовать гостеприимство и безопасность. В результате было заметно, что дети довольны, расслаблены и уверены в данном окружении. Дети разрабатывали очень хорошие навыки общения со своими друзьями и вносили свою лепту во время проведения сложных игр с использованием своего воображения. Дошкольники хорошо концентрировали свое внимание и не теряли интерес во время ролевых игр с использованием кукольного театра в виде продающего мороженое магазин, во время выпечки торта в находящейся на улице песочнице и «раскрашивания» водой находящейся на улице мебели.

Сотрудники прошли онлайн-курс обучения по теме обеспечения детей защитой и охраной, и полученные знания ежегодно освежаются в школе. Существуют четкий порядок действия по защите ребенка от вреда, насилия и пренебрежения. Персонал хорошо осведомлен о шотландской инициативе «Правильный подход к каждому ребенку (Getting it Right for Every Child или GIRFEC), основанной на улучшении жизни детей. Они следят за прогрессом детей и сотрудничают с родителями, стремясь выявить необходимость в предоставлении детям дополнительной поддержки. Сотрудники установили полезные связи с другим агентствами, поддерживающими детей и их семей, к которым относятся специалист по исправлению речевых дефектов, реабилитационный терапевт и патронажные медсестры. Имеются планы индивидуального обучения, отражающие совет экспертов. Таким образом, при необходимости детям будет предоставлена дополнительная поддержка для полного раскрытия своего потенциала.

У детей есть возможность ежедневно бывать на свежем воздухе и играть на улице. Мы наблюдали, как дети самостоятельно выбирали себе развлечения в помещении и на игровой площадке. Они занимались поддержкой своего физического развития, когда балансировали на пенечках, метали кольца на столбик и катались на велосипедах и самокатах. Им нравились игры с воображением, они пекли торты в песочнице и игровом домике, рисовали водой и строили иглу из пенопластовых кубиков.

Во время проверки мы обратили внимание на то, как большинство детей самостоятельно берут свою верхнюю одежду и обувь и надевают их на себя. Персонал наблюдал за процессом и по мере необходимости помогал детям справиться с данной задачей.

**Над чем следует поработать**

Одна из родительниц, в целом очень хорошо отзывающаяся о дошкольной группе, высказала свое беспокойство, связанное с тем, что ее ребенок играл на улице без куртки; данное замечание фигурирует также в одном из ответов опросника.

- «Единственная просьба с моей стороны – это введение правила о том, чтобы все дети в обязательном порядке носили куртки/пальто, когда выходят на улицу в холодную погоду».

Во время проведения проверки мы наблюдали за тем, как сотрудники помогали детям, когда те не справлялись с поставленной задачей, например, с тем, чтобы надеть перчатки и шапку. Сотрудники уверили, что они всегда следят за тем, чтобы при выходе на улицу дети всегда надевали куртку, поэтому их взволновал комментарий родителя. Им кажется, что ребенок в тот момент вышел на улицу, и они обязательно бы проследили за тем, чтобы забывший про куртку и вышедший из помещения ребенок надел ее. Сотрудники уверили, что будут тщательнее следить за этим.

**Оценка, присвоенная данному заявлению:** 5 - Отлично

**Количество требований:** 0

**Количество рекомендаций:** 0

## **Показатель качества №2: Качество окружающей среды**

Оценка данного показателя качества: 5 - Отличное

### **Заявление о качестве № 1**

Мы стремимся к тому, чтобы пользователи услугами и опекуны принимали участие в оценке и улучшении качества окружающей среды и обстановки учреждения.

### **Сильные стороны**

Мы увидели, что предоставляющее услуги учреждение очень хорошо привлекает как детей, так и их родных к участию в оценке и улучшении качества окружающей среды. Мы пришли к такому заключению в результате наблюдения за тем, как сотрудники привлекают к участию пользователей услугами, в ходе беседы с родителями, ознакомления с планированием учебного процесса и просмотра опросников.

Родители приводят и забирают детей, следуя хорошо продуманной системе одностороннего движения, которая способствует эффективному общению с персоналом. Забирая детей с группы, родители могут ознакомиться с тем, чем занимался их ребенок, а также почитать с малышом или сложить пазлы.

Текущие интересы малышей стали очевидны во время наблюдения за процессом обучения детей и благодаря имеющимся журналам для планирования задач. Данные идеи были учтены при планировании деятельности и результаты представлены в виде фотографий и записей о работе и достижениях детей.

В данном учреждении дошкольников и детей помладше побуждают принимать самостоятельные решения относительно выбора тщательно спланированных видов деятельности как в помещении, так и на площадке. Игрушки и необходимое для игр оборудование хранятся в доступном для детей месте. Таким образом детям предоставляется обширный выбор.

Дети выбрали картонные трубки и стеклянные шарики для эксперимента в песочнице и выбрали различные виды материалов, чтобы сделать в «творческом уголке» надеваемую на руку куклу. Сотрудники хорошо помогли детям помладше освоиться с установленным порядком, и у них уже проявлялось развитие самостоятельности при выборе нужной им машинки и водителя из лотка с моделями play-Mobil.

Родители и дети участвовали в проекте «Задача для решения дома» для того, чтобы выдвинуть свои идеи для переделки школьной библиотеки.

### **Над чем следует поработать**

Читайте «Показатель качества №1», «Заявление о качестве №1».



**Оценка, присвоенная данному заявлению:** 5 - Отлично

**Количество требований:** 0

**Количество рекомендаций:** 0

## **Заявление о качестве № 2**

Мы стремимся к тому, чтобы окружающая среда была безопасной и пользователям услугами предоставлялась защита.

### **Сильные стороны**

Мы увидели, что предоставляющее услуги учреждение проводит очень хорошую работу согласно данному заявлению. Мы пришли к такому мнению после ознакомления с помещением и его оснащением, разговора с директором и персоналом об усовершенствовании в данной области и увидели, как все это отражается на детях.

Помещение дошкольной группы при недавно построенной школе оборудовано отвечающими современным требованиям устройствами по обеспечению безопасности, такими как автоматически закрывающиеся двери, высоко расположенные дверные замки и прикрепленные на петлях предохранители от защемления пальчиков. Сотрудники следят за тем, как родители приводят и забирают детей, а за самими детьми ведется четкий надзор до тех пор, пока их не заберет известный сотрудникам взрослый. Данные меры предосторожности способствуют обеспечению детей безопасностью и надежному пребыванию в стенах дошкольного учреждения.

Специально оборудованная классная комната хорошо снабжена необходимой экипировкой и создает адаптированное для понимания детей окружение. Новая мебель безопасна для детей и помогает им развить чувство самостоятельности. Игрушки и оборудование высшего качества, а их чистота и исправность поддерживаются во время проведения запланированных уборок.

У детей есть доступ к школьным помещениям – большому спортзалу и обширным участкам с искусственным газоном, на которых дети могут безопасно наслаждаться полными энергии играми и физической активностью.

Сотрудники очень хорошо поддерживают гигиену на кухне: доски раскрашены в разные цвета для нарезки разных продуктов, еда в холодильнике хорошо организована и температура контролируется. Рабочая поверхность для подготовки еды и приема пищи содержится в чистоте. Наблюдалось, как сотрудники соблюдают порядок недопущения распространения инфекций посредством соответствующего мытья рук и использования одноразовых перчаток во время переодевания. Персонал имеет четкое представление о том, как следует поступать и какие при этом использовать перчатки. Детям также прививается привычка мыть руки и им рассказывают о микробах с помощью «Сверкающей машины-букашки» (по-английски «Glitter Bug Machine»). Хорошая вентиляция помещения способствует поступлению свежего воздуха. Такие меры предосторожности не допускают распространения инфекций в дошкольном учреждении и способствуют сохранению здоровья детей.

Медсестры дошкольного учреждения квалифицированы для оказания первой медицинской помощи, а все инциденты и несчастные случаи и оказанная при этом помощь соответствующим образом регистрируются и сообщаются родителям.

Сотрудники провели тщательную оценку риска некоторых видов деятельности и прогулок за территорию школы. Они вовлекли в данный процесс детей, пояснив им опасности окружающего их мира. Светоотражающие жилеты делают детей более заметными и обеспечивают их безопасностью во время прогулок.

#### **Над чем следует поработать**

Учительница еще не прошла курсы по оказанию первой медицинской помощи, которые рекомендуется пройти всем сотрудникам учреждения.

Существует система пополнения аптечки, однако во время проверки были выявлены непригодные материалы: в аптечке находились стерильные повязки с истекшим сроком годности. Директор и учительница согласились пересмотреть порядок действия для того, чтобы вспомогательные сотрудники проверяли срок годности и заменяли просроченные препараты. **(Читайте рекомендацию № 1)**

Сотрудники еще до проведения проверки обсудили процедуру недопущения распространения инфекций и вопросом дня стала необходимость в приобретении одноразовых фартуков для смены подгузников. **(Читайте рекомендацию № 2)**

**Оценка, присвоенная данному заявлению:** 5 - Отлично

**Количество требований:** 0

**Количество рекомендаций:** 2

#### **Рекомендации**

1. Директор и учительница должны проследить, чтобы содержащиеся в аптечке стерильные повязки регулярно проверялись на срок годности.

**Ссылка на источник: «Национальные стандарты по уходу в области раннего обучения и предоставления заботы детям до 16 лет»; Стандарт №2: безопасность окружающей среды.**

2. Поставщик услуг должен удостовериться в том, чтобы сотрудники могли воспользоваться одноразовыми фартуками, которые должны храниться в соответствующем раздаточном устройстве.

**Ссылка на источник: «Национальные стандарты по уходу в области раннего обучения и предоставления заботы детям до 16 лет»; Стандарт №2: безопасность окружающей среды.**

### **Показатель качества №3: Качество работы персонала**

Оценка данного показателя качества: 5 - Отличное

#### **Заявление о качестве № 1**

Мы стремимся к тому, чтобы пользователи услугами и опекуны принимали участие в оценке и улучшении качества работы персонала данного учреждения.

#### **Сильные стороны**

Мы увидели, что предоставляющее услуги учреждение очень хорошо привлекает как детей, так и их родных к участию в оценке и улучшении качества работы персонала. Мы пришли к такому заключению в результате наблюдения за тем, как сотрудники взаимодействуют с пользователями слуг, в ходе беседы с родителями, ознакомления с планами ведения деятельности и просмотра опросников.

Предоставляющее услуги учреждение разработало политику в области вовлечения в процесс родителей, которая указывает на важность родительского вмешательства и участия в целях предложения помощи или своих навыков. Директор и учительница обратились к родителям с приглашением, в котором привели примеры того, как родители могут принять участие: рассказать о своей работе или интересах, заняться с детьми садоводством или незаметно помочь. В результате родители помогли разобраться с библиотечными книгами и «мешочками знаний», читали детям и помогали во время игры в помещении и прогулок. Это помогло детям в полной мере прочувствовать динамику и позволило родителям понять методы работы персонала.

Родители помогли оценить работу персонала, ответив на устные вопросы в области «Национальных стандартов по уходу», включающие в себя раздел «Уверенность в сотрудниках». Родителей попросили также поделиться мнением их детей. Мы стали свидетелем положительных отзывов о дошкольном учреждении.

#### **Над чем следует поработать**

Читайте «Показатель качества №1», «Заявление о качестве №1».

**Оценка, присвоенная данному заявлению:** 5 - Отлично

**Количество требований:** 0

**Количество рекомендаций:** 0

#### **Заявление о качестве № 3**

У нас специально обученный, подготовленный и мотивированный рабочий коллектив, который в своей работе опирается на «Национальные стандарты по уходу», законодательство и передовые методы работы.

### **Сильные стороны**

Мы увидели, что предоставляющее услуги учреждение проводит очень хорошую работу согласно данному заявлению. Мы пришли к такому мнению после разговора с директором и персоналом, просмотра записей о профессиональном обучении персонала, в ходе наблюдения за применением передовых методов работы и тем, как все это отражается на детях.

Из одиннадцати ответивших на вопросы опросника родителей десять безоговорочно согласны и один согласен с тем, что они уверены в профессионализме и опыте работы персонала, способности сотрудников защитить детей от вреда, а также в том, что они уважительно относятся к детям, а сами дети довольны персоналом и уверены в нем.

Комментарии родителей говорят о признательности того, как сотрудники ухаживают за детьми и находят время на то, чтобы их выслушать. Родители ценят диапазон предлагаемой персоналом деятельности и тем, что сотрудники соответствующим образом проявляют заботу о детях учитывая их личные потребности. Несмотря на положительные отзывы о работе учреждения, родители не совсем уверены в том, что сотрудников достаточно для предоставления хорошего качественного ухода. Однако мы установили, что количество сотрудников соответствует требованию о минимальном соотношении, и что оба сотрудника прекрасно работали в рамках коллектива и предоставляли высококачественную заботу о детях.

Нанятые для работы в учреждении сотрудники являлись дипломированными специалистами в области наставничества в качестве учителя или ухода за ребенком и обучения. Мы видели, как очень мотивированные и полные энтузиазма сотрудники отлично взаимодействовали с детьми с целью приобретения ими дальнейших знаний. В результате дети довольны, они чувствуют себя в безопасности под присмотром персонала и наслаждаются получаемым опытом высшего качества.

Руководители и сотрудники приветствуют новые идеи, они не против перемен и дальнейшего совершенствования дошкольного учреждения. Они навестили других поставщиков услуг, освежили свое суждение и с нетерпением ждут посещения других. И учительница, и медсестры учреждения желают пройти курсы для получения дополнительных знаний и развития навыков. Они использовали собранные идеи для того, чтобы совершенствовать свою работу по предоставлению услуг, которая положительно отразится на опыте познания детей.

Учительница прошла курс «Новичок в детсаде» и с помощью вебсайтов и исследований подготовилась к своей роли. В результате она быстро усвоила различные методы обучения дошкольников и начала совершенствовать опыт познания детей и эффективность полученных результатов. Медсестры группы очень опытные и всегда готовы предложить учительнице свою поддержку.

В отношении каждого сотрудника есть записи о продолжающемся приемлемом профессиональном росте, отражающемся в прохождении различных мотивирующих курсов, обновлении основных знаний по предмету и приобретении медицинских знаний в целях поддержки отдельно взятых детей. Мы стали свидетелем того, как развитие сотрудников положительно отразилось на совершенствовании методов их работы и успехах детей.

Сотрудники ценят руководящие действия со стороны старшего руководства, которое регулярно проводит встречи с целью поддержать работу персонала, следит за проводимой работой и оставляет свои конструктивные отзывы. Каждый сотрудник подвергается

ежегодной оценке, которая охватывает цели, пересмотр и перспективное планирование их продолжающегося профессионального развития.

**Над чем следует поработать**

Мы уверены в том, что директор, его заместитель и персонал дошкольного учреждения продолжают совместную работу по уверенному внедрению новых методов обучения и приобретению опыта познания, а также развивать навыки познания у детей и инновационное мышление коллектива дошкольного учреждения.

**Оценка, присвоенная данному заявлению:** 5 - Отлично

**Количество требований:** 0

**Количество рекомендаций:** 0

## **Показатель качества №4: Качество руководства и управления**

Оценка данного показателя качества: 5 - Отличное

### **Заявление о качестве № 1**

Мы стремимся к тому, чтобы пользователи услугами и опекуны принимали участие в оценке и улучшении качества руководства и управления данного учреждения.

### **Сильные стороны**

Мы увидели, что предоставляющее услуги учреждение очень хорошо привлекает как детей, так и их родных к участию в оценке и улучшении качества предоставляемых услуг. Мы пришли к такому заключению в результате обсуждения с руководителями и сотрудниками способов мотивации и привлечения к участию пользователей услугами, в ходе беседы с родителями, а также просмотра задокументированных данных, отзывов и опросников.

Родители могли получить информацию, полистав настольную книгу, ознакомившись с регулярно раздаваемыми красочными информационными бюллетенями, а также обратив внимание на выставленную белую доску и доски для заметок и объявлений в прихожей. Выставленная информация отражала последние новости, соответствовала поставленной цели и была полезной; записи на белой доске обновлялись ежедневно.

Родители сказали нам о том, что персонал хорошо выслушивает их и общается с ними. Родители также пояснили, что часто видят директора и зама и могут в любой момент подойти к ним; в результате мамы и папы уверены в том, что могут обсудить с руководством любые волнующие их вопросы. Рядом с помещением для дошкольников есть легкодоступная комната, в которой можно побеседовать с родителями с глазу на глаз.

Руководители и персонал воспользовались различными способами получить отзывы, комментарии и предложения родителей. Родители сказали нам, что у них всегда есть доступ к ящику для предложений. Они отлично осведомлены о работе дошкольного учреждения и видят успехи своих детей. Родители могут посодействовать ежедневной работе учреждения и регулярно принимают участие в запланированных мероприятиях, на которые иногда приглашаются и другие родственники, например – бабушка и дедушка.

Недавно объявление на доске приглашало родителей оставить свои комментарии о концепции месяца, и родители отозвались на предложение, оставив свои примечания. Во время оценки политики в области участия родителей они высказали свое довольство тем, как дошкольное учреждение включает в работу родителей и сотрудничает с ними для того, чтобы поддержать работу со стороны мам и пап.

Мнение родителей было получено посредством заполнения опросников по «Национальным стандартам по уходу», где они могли добавить свои комментарии. Вопросы охватывали также выраженное родителями мнение ребенка и примечания относительно проводимых занятий/деятельности. Все отзывы оказались положительными.

Мнение детей учитывается. Дети помогли сотрудникам планировать ежедневные занятия, и нет сомнений в том, что идеи детей учитываются и оказывают влияние на предоставления данных услуг.

#### **Над чем следует поработать**

Руководящая группа и персонал должны продолжить разработку инновационных путей по вовлечению детей при проведении оценки работы предоставляющего услуги учреждения.

**Оценка, присвоенная данному заявлению:** 5 - Отлично

**Количество требований:** 0

**Количество рекомендаций:** 0

#### **Заявление о качестве № 4**

Мы применяем систему оценки качества, согласно которой пользователям услугами, опекунам, сотрудникам и заинтересованным лицам предоставляется возможность самостоятельно оценить качество предоставляемых услуг.

#### **Сильные стороны**

Мы увидели, что предоставляющее услуги учреждение проводит очень хорошую работу согласно данному заявлению. Мы пришли к такому мнению после разговора с директором и персоналом, просмотра учетных записи об аудиторских проверках и проводимом контрольном наблюдении, наблюдения за применением методов работы и тем, как все это отражается на детях.

Во время обсуждений сотрудники учреждения продемонстрировали свое стремление предоставлять детям и их семьям услуги наивысшего качества. Это отражается не только в ежедневных планах, но и оценке, помимо широкого спектра для выбора направления в области обучения детей, индивидуальных интересов, прогресса и успехов с последующим учетом полученных данных в планировании дальнейшей деятельности. Таким образом каждому ребенку обеспечена поддержка в получении знаний и развитии. В результате дети проявляют уверенность, независимость, ответственность и успехи в области арифметики, чтения, письма, поддержки здоровья и благополучия.

Сотрудники оценивают работу учреждения согласно «Национальным стандартам по уходу», например, требованиям относительно безопасности окружающей среды и существующего риска при выполнении определенных видов деятельности. Они предпринимают усилия с целью максимально обеспечить детей защитой и охраной, в то же время ставя перед малышами определенные задачи для того, чтобы помочь им понять принципы обеспечения своей безопасности.

План по улучшению целенаправленный. В нем отражены четкие критерии успешного процесса улучшения качества обучения и приобретения познаний благодаря аудиторским проверкам «Ребенок и центр», которые являются национальным инструментом самооценки ухода за детьми и системы получения образования. Все заинтересованные стороны включены в план реализации данных задач по улучшению.

Во время дискуссий с сотрудниками дошкольного учреждения мы убедились в том, что они полностью осознают аспекты приводящегося в учреждении процесса по улучшению работы и прогресс на данный момент. Данные аспекты напрямую связаны с прошлой проверкой, где говорилось о более усиленном вовлечении детей в процесс планирования деятельности и введении более ответственных и активных методов проведения занятий посредством игры, постановки задач и успешного развития детей, обучения письму и чтению, а также арифметике, делая упор на чтение, и вовлечения родителей в работу дошкольной группы. Во время разговора с родителями стало понятно, что они видят прогресс и положительное влияние проводимой работы на детей и их самих. Оценка и повторное рассмотрение показали, чего сумело добиться дошкольное учреждение, и как это все отразилось на получающих знания детях. Во время разработки планов по развитию учитывается мнение детей и их родных, а их комментарии всегда приветствуются и ценятся.

Сотрудники приняли участие в оценке всей школы, а также разработке учебного материала и воспользовались приобретёнными знаниями для того, чтобы улучшить работу дошкольного учреждения. Они посещают другие аналогичные заведения для того, чтобы сравнить проводимую работу, и берут на заметку новые идеи. Ценится и применяется поддержка в виде советов национальных экспертов-консультантов.

Директор и зам регулярно проводят собрания с сотрудниками, следят за их работой и реализацией планов учреждения. В результате директор и зам отлично осведомлены о сильных сторонах дошкольного учреждения и подлежащих улучшению областях. Они делятся с сотрудниками своими конструктивными отзывами относительно аспектов улучшения работы и сотрудничают с ними в целях успешной реализации планов.

Дошкольная группа работает в сотрудничестве с первым классом данной школы с целью оценить и улучшить процесс влияния детей в основной процесс получения образования. В результате данный процесс совершенствован и способствует гладкому переходу детей из садика в школу.

#### **Над чем следует поработать**

Директор, зам и сотрудники дошкольного учреждения целеустремлены и занимают хорошую позицию для продолжения реализации процесса по улучшению и разработке высококачественных услуг, предоставляемых в стенах данного учреждения.

**Оценка, присвоенная данному заявлению: 5 - Отлично**

**Количество требований: 0**

**Количество рекомендаций: 0**



## 4 Другая информация

### **Жалобы**

С момента проведения последней проверки не было ни одной жалобы, которая была бы полностью или частично рассмотрена.

### **Принудительные меры**

С момента проведения последней проверки мы не предприняли никаких принудительных действий по отношению к данному учреждению, предоставляющему услуги по уходу.

## **Дополнительная информация**

### **Перспективный план работы**

Непредставление в назначенные сроки перспективного плана работы, включающего все согласованные дополнения в случае получения требований и рекомендаций, приведут к переоценке «Инспекторатом стандартов по уходу» «заявления о качестве» в разделе «Показатель качества руководства и управления» (или в случае проверки няни – «Показатель качества работы сотрудника») и замене оценки на «неудовлетворительную» (1). В результате данный «показатель качества» будет повторно квалифицирован как «неудовлетворительный» (1).

## 5 Сводная информация об оценках

<b>Качество предоставляемого ухода и поддержки - 5 - Отлично</b>	
Заявление о качестве №1	5 - Отлично
Заявление о качестве №3	5 - Отлично
<b>Качество окружающей среды - 5 - Отлично</b>	
Заявление о качестве №1	5 - Отлично
Заявление о качестве №2	5 - Отлично
<b>Качество работы персонала - 5 - Отлично</b>	
Заявление о качестве №1	5 - Отлично
Заявление о качестве №3	5 - Отлично
<b>Качество руководства и управления - 5 - Отлично</b>	
Заявление о качестве №1	5 - Отлично
Заявление о качестве №4	5 - Отлично

## 6 Данные о предыдущих проверках и оценках

Дата	Вид проверки	Оценки	
21 мая 2012г.	Без предупреждения	Уход и поддержка	5 - Отлично
		Окружающая среда	5 - Отлично
		Работа персонала	5 - Отлично
		Руководство и управление	5 - Отлично
12 марта 2012г.	Переоценка	Уход и поддержка	Не оценено
		Окружающая среда	Не оценено
		Работа персонала	Не оценено
		Руководство и управление	4 - Хорошо
28 февраля 2012г.	Переоценка	Уход и поддержка	Не оценено
		Окружающая среда	Не оценено
		Работа персонала	Не оценено
		Руководство и управление	1 - Неуд.

16 сентября 2009г.	Без предупреждения	Уход и поддержка	4 - Хорошо
		Окружающая среда	4 - Хорошо
		Работа персонала	4 - Хорошо
		Руководство и управление	4 - Хорошо

Все проведенные проверки и оценки, отмеченные до 01 апреля 2011 года, получены от бывшего органа по регулированию услуг по уходу под названием «Комиссия по уходу».

### **Дополнительная информация о проводимых нами проверках и отчетах о таковых**

Ознакомьтесь с информационной брошюрой «Как мы проводим проверку» (по-английски «How we inspect»). Вы можете скачать ее с нашего вебсайта или попросить нас переслать вам копию, позвонив по телефону 0345 600 9527.

Данный отчет опубликован «Инспекторатом стандартов по уходу». Вы можете получить дополнительные копии отчета и других аналогичных документов, скачав информацию с нашего вебсайта: [www.careinspectorate.com](http://www.careinspectorate.com) или позвонив по номеру 0345 600 9527.

### **Переводы и альтернативные форматы**

Данный отчет о проведенной проверке доступен по запросу на других языках и в другом формате.

Телефон: 0345 600 9527

Адрес электронной почты: [enquiries@careinspectorate.com](mailto:enquiries@careinspectorate.com)

Вебсайт: [www.careinspectorate.com](http://www.careinspectorate.com)