



ВОЛОНТЕРЫ В ПОМОЩЬ
ДЕТЯМ-СИРОТАМ
БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД

БФ «Волонтеры в помощь детям-сиротам»

Проект «Центр временного проживания для матерей с детьми “Теплый дом”» программы «Профилактика социального сиротства»

С 2011 г.

О проекте

Целевая группа:

Женщины с детьми в возрасте до 1 года, которые, находясь в сложной жизненной ситуации из-за отсутствия жилья, работы и поддержки родственников, оказались на грани отказа от собственного ребенка, не имеющие возможности проживать в безопасных условиях вместе со своим ребенком.

Миссия:

сохранение ребенка в кровной семье.

Цель:

восстановить способность женщин к самостоятельной жизни в роли матери (повысить уровень социальной и родительской компетентности).

Задачи в этих двух сферах формулируются индивидуально с каждой клиенткой и фиксируются в Индивидуальном плане сопровождения семьи.

Цель создания системы измерения и оценки / мотивация к участию

- Выработать в команде проекта «Теплый дом» (и Программы в целом) общее видение социальных результатов, возможностей и ограничений в их достижении
- Описать «спорные» зоны результативности и инициировать более широкую дискуссию (с коллегами из других организаций)
- Совершенствование обратной связи волонтерам, донорам
- Поддержка активной позиции благополучателей через вовлечение в процесс мониторинга и оценки
- Увидеть потенциал для повышения экономической эффективности проекта (если таковой существует)
- Подготовиться к проведению оценки долгосрочной эффективности проекта (через 1-2 года)
- **ТИРАЖИРОВАНИЕ:** Помогать коллегам из других организаций в разработке их собственных систем мониторинга



РЕСУРСЫ	ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ	УЧАСТНИКИ	КРАТКОСРОЧНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ	СРЕДНСРОЧНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ	ДОЛГОСРОЧНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ
Помещение (частный дом) для проживания	Составление индивидуального плана мам по выходу из сложной жизненной ситуации, контроль выполнения	Координатор проекта вместе с мамами, привлекая их социальное окружение	Составлен работающий индивидуальный план	Выполнены запланированные задачи	ДОЛГОСРОЧНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ Мама проживает самостоятельно (вне социального приюта). Мама заботится о ребенке. Ребенок находится в безопасности, его базовые потребности удовлетворяются.
Команда проекта: координатор, психолог, юрист, администраторы (работают 1 сутки через 3).	Восстановление отношений с социальным окружением		Составлена карта социальных контактов	Восстановлены конструктивные контакты с родными или знакомыми.	
Обучение и поддержка сотрудников	Психологическая поддержка (индивидуальная и групповая работа)	Психолог	Мамы формулируют образ желаемого будущего	Активные действия по изменению ситуации	
Процедуры работы специалистов и правила для мам	Развитие детско-родительских отношений	Психолог, администраторы проекта в повседневном взаимодействии с мамами и детьми	Доверие к сотрудникам и потребность обратиться за советом или помощью	Мамы заботятся о своем физическом и эмоциональном состоянии	
Другие проекты программы: «Профилактика отказов от новорожденных» - поступление части клиенток в «Теплый дом»; «Помощь семьям» - сопровождение части клиенток после выпуска.	Организация медицинской помощи	Координатор и партнерские клиники	Мамы взаимодействует с детьми.	Улучшилось детско-родительское взаимодействие (например, чувствительность)	
Сеть партнеров	Юридическая помощь	Юрист, другие организации (ОВД, ЗАГС, консульства стран СНГ и др.)	Дети получают регулярную медицинскую помощь.	Налажено грудное вскармливание.	
Волонтерская помощь (мастер-классы, материальная и транспортная помощь)	Повседневное бытовое обеспечение	Администраторы, сами мамы как коллектив, волонтеры	Юрист обладает объективной информацией о ситуации. Мама понимает свою ситуацию.	Мамы понимают потребность ребенка в медицинской помощи, выполняют рекомендации.	
			Весь бытовой учет и планирование производятся с участием мам	У мамы и ребенка собран полный пакет документов.	
				Мамы знают свои материальные потребности и потребности ребенка	

Анализ стейкхолдеров (ЛМП)

Стейкхолдер	Ожидания стейкхолдера от программы – перечень ожидаемых результатов	Уровень подотчетности (по 5-ти балльной шкале) и комментарий
Мать (в том числе диада «мать-ребенок») ЛМП	<p>Проверяем гипотезы о потребностях на организационных собраниях, но пока не обсуждали на уровне проекта</p> <p>Временное жилье и материальная помощь, безопасная среда, возможность нормально растить ребенка («я – достаточно хорошая мать»), регуляция собственного стресса («будущее пугает, но я могу с этим справиться и действовать»), выстроенная картина будущего.</p>	<p>4</p> <p>Открытость и подотчетность – часть безопасной (предсказуемой) для клиента среды. Однако есть границы (правила), которые не подвергаются дискуссиям и пересмотру – и это важное условие безопасности.</p>
Ребенок (в том числе диада «мать-ребенок») ЛМП	<p>Знаем о потребностях детей из практики и научных исследований</p> <p>Стабильное семейное окружение и фигура значимого взрослого, к которому формируется привязанность («мама рядом»), благополучное физическое и психологическое развитие (по возрастным нормам / при наличии ОВЗ – максимально возможная реабилитация).</p>	<p>4</p> <p>Мы обеспечиваем безопасность детей со стороны среды, медицинскую и психолого-педагогическую помощь и даем матерями возможности удовлетворять их потребности, но основным взрослым, отвечающим за благополучие ребенка, является мать. Мы предоставляем матерям обратную связь о том, справляется ли она с этой задачей, и что можно улучшить.</p>
Социальное окружение семьи ЛМП	<p>Проверяем гипотезы о потребностях опосредованно, через обратную связь от мам</p> <p>Могут не иметь ожиданий или активно не хотят участвовать. Но они важны для стабильности социальных результатов.</p>	<p>2</p> <p>Мы отвечаем за прозрачность процедуры (откуда взяли их контакты, как используем персональные данные). При этом можем скрывать часть информации о проекте в интересах матери и ребенка (например, для их безопасности).</p>
Команды других проектов Программы ЛМП	<p>Узнаем в ходе проектных сессий и других форм взаимодействия</p> <p>Направляют мам в Теплый Дом. Берут на сопровождение некоторые семьи после выхода из Теплого Дома.</p>	<p>5</p> <p>Отвечаем за качество и результативность работы, проведенной в Теплом доме; за полноту переданной информации; участвуем в дальнейших консилиумах, супервизиях и др. по данной семье.</p>

Анализ стейкхолдеров (не в ЛМП)

<p>Волонтеры</p>	<p>Собираем запросы волонтеров на обучение и поддержку (пока – не систематически) Историй успеха – особенно про конкретные семьи, к которым приложили усилия («хочу видеть, что это не зря») Забота о собственном благополучии волонтеров (эмоциональная безопасность, профилактика выгорания) Ориентировка в происходящем (поддержка, правила, прозрачность работы проекта)</p>	<p>3 Полный цикл работы с волонтерами (от привлечения и отбора до сопровождения) – ответственность Программы профилактики социального сиротства. Теплый дом обеспечивает обратную связь волонтерам, которые помогают в нем.</p>
<p>Государственные партнеры (Местные органы опеки и попечительства)</p>	<p>Узнаем в ходе проектных сессий и других форм взаимодействия «Облегчить себе в жизнь» в смысле: - доступа к ресурсам фонда / Теплого дома, которых нет у муниципальных учреждений - сведения к минимуму риска неблагоприятных ситуаций, ЧП с детьми в районе их работы</p>	<p>5 Ответственность в рамках договорных отношений и законодательства РФ. Необходимость предотвращать / конструктивно решать конфликты и координировать деятельность. Совместный сбор статистики о целевой группе, чтобы отразить потребности региона в услугах для нее.</p>
<p>Доноры</p>	<p>На данный момент не исследовали специфические потребности, помимо потребности в финансовой отчетности и историях о проекте Историй успеха Обоснования расходов</p>	<p>5 Отвечаем за своевременную, полную, прозрачную отчетность, а также за просвещение доноров («чего реально, а чего нереально добиться», «в какие долгосрочные результаты инвестируются их средства» и др.)</p>

Логическая модель

Стейкхолдер	Деятельность по программе	Непосредственные результаты	Социальные результаты
Мамы, опосредованно – дети	Составление индивидуального плана мам по выходу из сложной жизненной ситуации, контроль выполнения и пересмотр плана	Составлен работающий индивидуальный план И1. Доля готовых индивидуальных планов, составленных к концу 2 недели пребывания	Выполнены запланированные задачи И2. Доля выполненных задач, поставленных в индивидуальных планах
Мамы, опосредованно – дети	Планирование повседневного обеспечения	Весь бытовой учет и планирование производится с участием мам И3. Доля мам, участвующих в мероприятиях по планированию повседневного обеспечения, от всех проживающих.	Знают свои материальные потребности и потребности ребенка
Мамы	Профилактика конфликтов путем организации жизни. Консультации психолога	Конфликты не возникают. Если конфликты возникают, их острота оперативно снимается, мамы видят возможность и способы их решения.	Нет «тлеющих» конфликтов. Появилось чувство безопасности.
Мамы	Психологическая поддержка (индивидуальная и групповая работа) 1) просвещение 2) работа психолога с эмоциональным состоянием / межличностными отношениями 3) развитие навыков планирования и поддержка мотивации к изменению ситуации 5) моделирование конструктивных поддерживающих отношений	Доверие к сотрудникам и потребность обратиться за советом или помощью И4. Доля самостоятельных обращений за психологической поддержкой или просвещением от всех консультаций / групповых занятий с психологом.	Активные действия по изменению ситуации И2. Доля выполненных задач, поставленных в индивидуальных планах Женщина заботится о своем физическом и эмоциональном состоянии. И5. Прирост количества прогулок с ребенком на свежем воздухе по собственной инициативе.

<p>Диада «мать-ребенок»</p>	<p>Развитие детско-родительских отношений 1)помощь в налаживании грудного вскармливания (ГВ) 2) обучение уходу за ребенком (гигиена, питание, режим) 3) психолого-педагогическое просвещение 4) поддержка позитивного взаимодействия матери и ребенка 5) моделирование всеми сотрудниками позитивных отношений с ребенком при условии соблюдения границ</p>	<p>У мам появляется доверие и потребность обратиться за советом или помощью. И4. Кол-во самостоятельных обращений за психологической поддержкой или просвещением. Мама взаимодействует с ребенком. Мама применяет рекомендации по уходу. Трудности в процессе налаживания ГВ выявляются и предпринимаются попытки их квалифицированного решения.</p>	<p>Улучшилось детско-родительское взаимодействие И6. Доля матерей, у которых произошли позитивные изменения (повышение оценки на 1 балл и более) по параметрам: чувствительность, контроль и конфликт, предвосхищение, эмоциональное тепло, регуляция стресса Налажено грудное вскармливание. И7. Доля матерей, кормящих грудью, от кол-ва матерей, не имеющих медицинских ограничений для этого</p>
<p>Мамы, дети</p>	<p>Организация медицинской помощи.</p>	<p>Дети получают регулярную медицинскую помощь. И8. Доля состоявшихся плановых визитов к врачам, от всех визитов, требуемых по календарю медицинского наблюдения.</p>	<p>Мамы выполняют медицинские рекомендации. Мамы понимают потребность ребенка в медицинской помощи.</p>
<p>Мамы, опосредованно – дети</p>	<p>Юридические консультации и сопровождение</p>	<p>Юрист обладает объективной информацией о ситуации. Мама понимает свою ситуацию.</p>	<p>У мамы и ребенка собран полный пакет документов. И9. Доля семей, у которых восстановлен пакет документов, от общего кол-ва семей, у которых они отсутствовали.</p>
<p>Мамы, дети, социальное окружение</p>	<p>Восстановление отношений с социальным окружением (родственниками и знакомыми)</p>	<p>Составлена карта социальных контактов И10. Наличие составленной карты социальных контактов через 2 месяца проживания в ТД (100%)</p>	<p>Восстановлены конструктивные контакты с родными и знакомыми. И11. Доля мам, которые восстановили контакты, от всех проживающих И12. Доля консилиумов, которые проводятся с участием родных или знакомых</p>

Извлеченные уроки: идеи

- Изменения в понимании «активной роли благополучателя»: Много советовались с благополучателями по поводу их собственной жизни и решений, но мало – по поводу проекта
- Профессиональный опыт / интуиция не всегда дают корректные количественные оценки (например, о частоте оказания той или иной услуги)

Наши дилеммы

- Много «психологии» в деятельности и результатах, но постарались минимизировать ее в показателях
(В ходе пилотной эксплуатации убрали показатель Доля женщин, у которых снизился уровень депрессии от всех женщин, у которых превышает норму при первом измерении. «Психологическими» остались только показатели качества детско-родительских отношений)
- Легче конструировать показатели и подбирать методы, чем установить количественные значения – убрали много показателей, отражающих **стандарт работы** (должно быть 100%), а **не динамику результатов**
- Есть много очевидных оснований для сегментации, но небольшое количество благополучателей позволяет анализировать сегменты только на значительных промежутках времени.

Извлеченные уроки: технологические

- Сложность объединения данных на уровне отдельной семьи (как мини-проекта) до уровня проекта в целом (например, трудно проводить одновременные «срезы» - каждая мама заселяется в свой уникальный момент)
- Не для всех результатов возможно подобрать показатели на данном этапе работы
- Возможны прокси-индикаторы «в обход» психологических конструкторов (результат *Улучшение навыков заботы о себе* -> показатель *Количество прогулок по собственной инициативе*: прогулки – слабое место у целевой аудитории)

Методы сбора данных

- Анализ документации
- Журналы и чек-листы
- Методы социально-психологической диагностики
- Структурированное наблюдение
- Индивидуальные планы сопровождения, протоколы консилиумов
- Журналы специалистов (координатора, психолога, администратора), журнал медицинских назначений
- Карта сети социальных контактов
- Инструмент наблюдения за детско-родительским взаимодействием

Опыт участия в ПИОНе

Было ценно

- Пошаговый процесс
- Внешняя структура (сроки, формы для заполнения)
- Индивидуальные консультации заинтересованного и поддерживающего специалиста
- 100% ориентация на практику
- Идея публичных слушаний

Пожелания на будущее

- Больше индивидуальных консультаций (но их *всегда* хочется больше 😊)
- Больше акцента на обсуждениях со стейкхолдерами (мастер-класс на эту тему, знакомство с опытом)

Влияние ПИОНа на фонд в целом

Название	Благотворительный фонд "Волонтеры в помощь детям-сиротам"
Сайт	otkazniki.ru
Создатель	tester1

ПРОГРАММЫ ОРГАНИЗАЦИИ

Название программы	Сроки	Дата формирования
Проект «Центр временного проживания для матерей с детьми «Теплый дом»» программы «Профилактика социального сиротства»	С 2011 г. и бессрочно	29 июня 2017 г.
Проект "Профилактика отказов от новорожденных" программы "Профилактика социального сиротства"	None	2 октября 2017 г.
Школа приемных родителей "Дети в семье"	None	2 октября 2017 г.

- 3 проекта Фонда участвуют в ПИОНе
- У волонтеров программы Профилактика сиротства появился запрос на вебинар «Что работает в сопровождении семей?»

Что дальше?

- Пришли к необходимости создания инструмента для сбора данных (Общий вопрос: Как мы понимаем, что есть потребность в создании нового, а не в более осознанном выборе из имеющихся?)
- Нужно больше исследований потребностей благополучателей / их узких сегментов

СРОО «Аистенок» (Екатеринбург) Слабое звено: Социальный портрет женщин, находящихся в трудной жизненной ситуации, обращающихся в кризисные центры, изучение их потребностей в услугах

<https://aistenok.org/media/uploads/2017/09/29/2.pdf>

tatyana.archakova@gmail.com

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!