

РАЗРАБОТКА СИСТЕМЫ МОНИТОРИНГА И ОЦЕНКИ ПРОЕКТА «ДОРОГА К ДОМУ»



Межрегиональная общественная организация по содействию семьям с детьми в трудной жизненной ситуации «Аистенок». Проект « Дорога к дому»



Общественная организация
«Аистенок» работает с 2003 года.

С этого времени нам удалось
разработать комплексную систему
помощи семьям с детьми в трудной
жизненной ситуации.

Каждый проект в этой комплексной
системе зародился из потребностей
наших подопечных

- Мы всегда стараемся выстраивать нашу работу с точки зрения ее востребованности, нужности и актуальности



Участие в проекте «ПИОН-регион»

- «Система измерения и оценки для программ в области социального сиротства: онлайн-сервис, экспертная поддержка и вдохновляющие кейсы» (ПИОН)».

АНО «Эволюция и филантропия»



Мотивация:

- С одной стороны, оценка непосредственных результатов, как и социальных, всегда являлась неотъемлемой частью нашей работы.
- С другой стороны, привести оценку в полноценную систему и внедрить ее в ежедневную работу «оценивания» результатов работы никак не удавалось.



- Начать с одного проекта!

Цель создания системы измерения и оценки / мотивация к участию

- Проанализировать работу Кризисного отделения временного проживания для женщин с детьми в трудной жизненной ситуации.
- Выработать единый понятийный подход у всех специалистов в достижении результатов
- Выявить закономерности и алгоритмы принятия решений при работе с клиентами.
- Описать критерии «заселения» и «выселения».
- Описать четкие критерии и показатели эффективной работы



График реализации проекта по построению системы измерения и оценки социальных результатов:

- **Согласование объекта для системы ИО. Общая информация о программе. Определение целей, задач и процессов создания системы измерения и оценки**
- **Проверка логики/теории программы или проекта. Построение дерева проблем и результатов**
- **Построение логической модели программы**
- **Анализ стейкхолдеров**
- **Отбор и утверждение показателей непосредственных результатов, качества услуг и социальных результатов. Корректировка логической модели**
- **Определение источников данных по каждому показателю и процедур сбора этих данных. Подбор инструментов сбора данных**
- **Окончательное утверждение результатов, показателей, источников и методов сбора данных и плана их сбора. Определение целевых значений показателей**
- **Разработка плана-графика внедрения системы в эксплуатацию**
- **Анализ хода пилотного теста**
- **Разработка необходимой документации по оценочным процедурам**

Проект «Дорога домой»

Цель: оказание комплексной помощи женщинам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации.

Задачи:

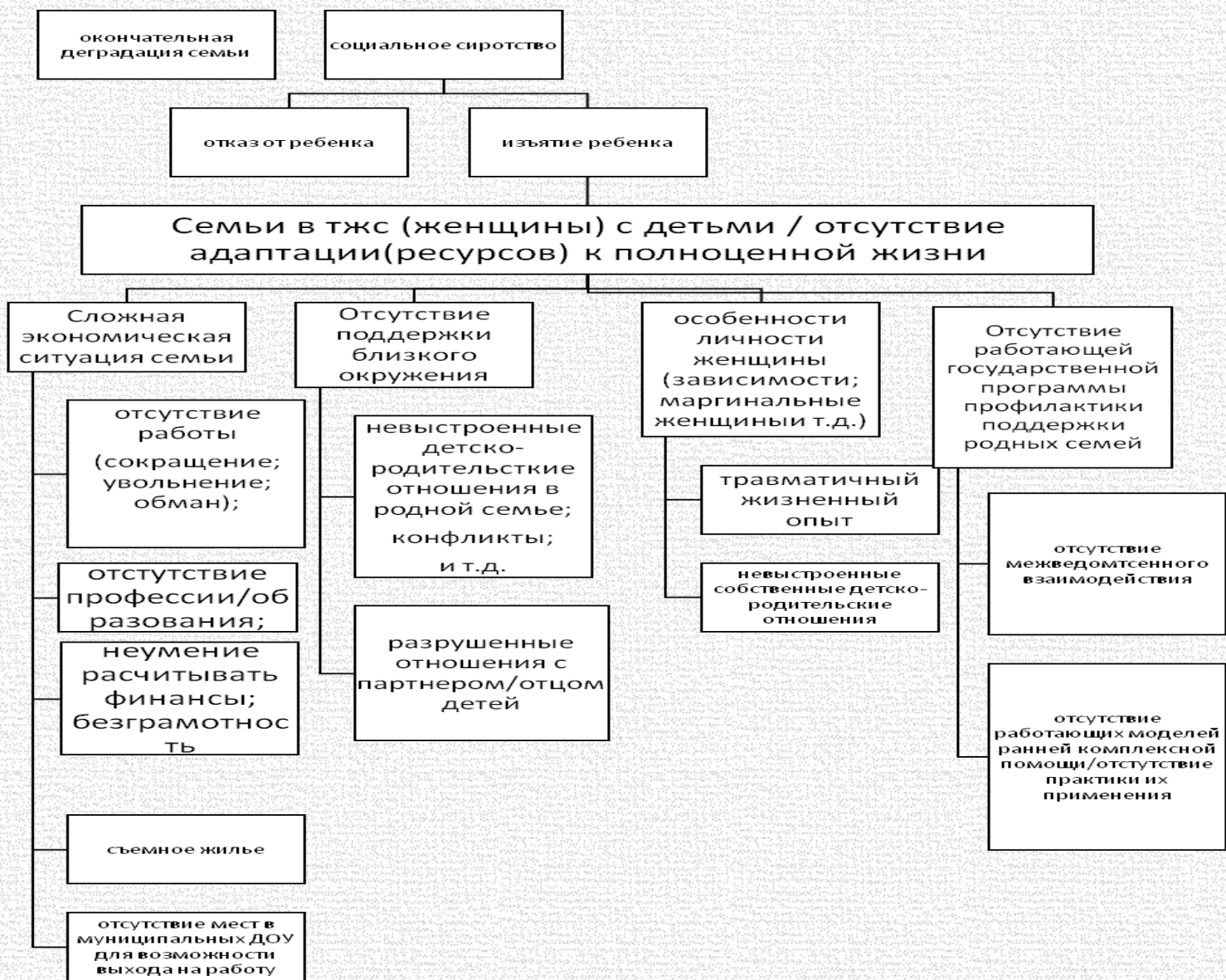
1. Оказание социально-правовой и психолого-педагогической помощи психологической, правовой, педагогической, бытовой помощи целевой группе через развитие системы сопровождения семьи.
2. Междисциплинарное и межведомственное взаимодействие с различными государственными органами по решению вопросов медицинской, правовой и социальной помощи женщинам и детям, оказавшихся в трудной жизненной ситуации.
3. Мобилизация ресурсов, формирование мотивации женщины на самостоятельное улучшение качества жизни.
4. Гармонизация детско-родительских и семейных отношений, повышение психологической грамотности родителей в вопросах воспитания и развития детей в семье.
5. Снятие психоэмоционального напряжения, эмоционально-личностное развития детей.

Целевая группа:



- женщины в трудной жизненной и кризисной ситуации, планирующие отказ от ребенка (после родов, на стадии беременности, находящиеся в от-пуске по уходу за ребенком);
- женщины, подвергшиеся домашнему насилию;
- одинокие матери с несовершеннолетними (малолетними) детьми;
- беременные женщины, находящиеся в конфликте с семьей, стоящие на распутье по поводу рождения ребенка;
- женщины, находящиеся в состоянии развода, предразводной и пост- разводной ситуации;
- матери, желающие найти временную работу с сокращенным рабочим днем, на дому или в других определенных условиях.

Дерево проблем:



От проблемы к цели:

Семьи в трудной
жизненной ситуации
(женщины) с детьми /
отсутствие
адаптации(ресурсов)
к полноценной жизни



доращивание
ресурсов/повышение
адаптации
неблагополучных
семей с детьми
(семей в тжс)



Общий замысел:



МИССИЯ

снижение числа социальных сирот

цель

доращивание ресурсов/повышение адаптации неблагополучных семей с детьми (семей в тжс)

задачи

помощь в улучшении экономической ситуации: временное проживание, место в ДОУ, обучение профессии, поиск работы, оформление пособий, Социальный склад и т.д.

Налаживание межведомственного взаимодействия

выстраивание детско-родительских отношений (привязанности)

повышение уровня поддержки окружения/восстановление родственных отношений/помощь в урегулировании конфликта

Анализ стейкхолдеров:

| Стейкхолдер | Ожидания стейкхолдера от программы – перечень ожидаемых результатов | Источник данных (есть ли подтверждения) | Уровень подотчетности (по 5-ти балльной шкале) и комментарий |
|--|--|--|--|
| На кого Программа оказывает значимое влияние? | | | |
| Мама | Временное жилье для нее и детей, обеспечение безопасности, помощь в устройстве ребенка в садик, материальная (вещевая) помощь, урегулирование конфликта с родственниками, возможность «передышки» | Анкеты и автобиографии, которые заполняют мамы при заселении Из обратной связи специалистов, после бесед с мамами | «4» Совместное составление индивидуального плана работы с разделением ответственности для понимания и ощущения безопасности мамы; Выстраивание жизни в отделении по правилам, заданным специалистами. Ответственность за жизнь и здоровье себя и своего ребенка лежит на маме. Обозначение нашей позиции «в помощь» в самом начале работы. |
| Дети | Безопасная среда (тепло, сытно, уютно, мама рядом); Присутствие мамы (значимого взрослого) рядом, выстраивание с ней отношений – формирование надежной привязанности; | Информация из бесед с детьми Информация из теории и практики психологии, детской психологии. | «3» Ответственность за жизнь и здоровье своего ребенка лежит на матери. Мы обеспечиваем среду и даем возможность выстроить детско-родительские отношения, понять своего ребенка. |
| Руководитель организации | Ожидание оказания комплексной эффективной услуги для изменения трудной жизненной ситуации семьи Ожидание продуктивной работы специалистов, которые разделяют цель и задачи проекта и одинаково представляют себе конечный результат | Ожидания обсуждаются на рабочих совещаниях; | «5» Подотчетность о реализации проекта целиком Своевременная и прозрачная подотчетность перед спонсорами Подотчетность при межведомственном взаимодействии (обращение в организацию по поводу конкретной семьи из ведомств, структур и других организаций) |
| Специалисты организации, работающие с семьей | Ожидание изменений в психологическом состоянии семьи и их объективной жизненной ситуации Ожидание «сонастройки» в семье, изменения качества детско-родительских отношений Ожидание слаженной работы в команде с распределенными зонами ответственности | Ожидания обсуждаются на рабочих совещаниях; | «5» Отвечаем сами перед собой за слаженную работу Отвечаем перед руководителем за достижение поставленных целей Отвечаем за своевременность и полноту передаваемой информации между собой, руководителю, мамам, спонсорам. В какой-то степени разделяем ответственность с мамами |

Анализ стейкхолдеров:

Без кого программа не может быть осуществлена? (Доноры, учреждения, органы власти, партнеры, волонтеры (если не были обозначены выше))

Спонсоры/доноры

Обоснование расходов
Подтверждение
эффективности работы
Реальные истории помощи
реальным семьям

Информация из бесед с
донорами/спонсорами

Информация из формы
отчетности, которую
требуют доноры/спонсоры

«5»

отвечаем за достоверную
информацию, отражающую
реальную картину
функционирования кризисного
отделения для выстраивания
долгосрочных и продуктивных
отношений

- Разработка логической модели:

| Ресурсы/вклад | Деятельность/ активности | Участники | Непосредственные результаты | Результаты краткосрочные | Среднесрочные | Долгосрочные |
|--|---|--|---|---|---|--|
| <p>Помещение отделения временного проживания (5ти комнатная квартира, в скором времени дом на 10 семей)</p> <p>Социальный склад организации- социальное и материальное обеспечение</p> <p>Команда специалистов: координатор, психологи, психотерапевт, юристы, специалисты по социальной работе и др.</p> <p>Группа дневного пребывания (высвобожден ресурс -время мамы для работы и решения существующих проблем)</p> <p>Спонсорская помощь</p> <p>Алгоритм комплексной помощи и поддержки, выработанный в организации</p> <p>Волонтерская помощь</p> | <p>Выявление/обращение/первичное общение с женщиной/ анализ ситуации и принятие решение помощи «с проживанием» либо «без»</p> | <p>Координатор, консультант (специалист по соц работе. Психолог), мама.</p> | <p>Проведена телефонная консультация/консультация через форму обратной связи на сайте</p> <p>Проведена очная консультация</p> | <p>Решение о сопровождении семьи в кризисном отделении либо сопровождение без проживания.</p> <p>Заселение семьи в кризисное отделение организации.</p> | <p>Проживание семьи в кризисном отделении организации (безопасность и возможность восстановить силы).</p> | <p>Доразвивание ресурсов и повышение адаптации семьи за счет преодоления трудной ситуации:</p> <p>Мама живет самостоятельно с детьми/ребенком,</p> <p>Ориентирована на детей и на удовлетворение их потребностей</p> <p>обеспечивает себя и детей (есть работа, дети организованы в ДОУ и школы)</p> |
| | <p>Составление индивидуального плана работы с семьей для выхода из трудной жизненной ситуации</p> | <p>Координатор, руководитель, психологи, соц работники, мама.</p> | <p>Индивидуальный план выхода из ТЖС.</p> <p>Активизация позиции мамы в решении ТЖС.</p> | <p>Распределены зоны ответственности за выполнение плана.</p> | <p>Задачи плана выполнены</p> <p>Импульс к действиям по изменению ТЖС.</p> | |
| | <p>1) Работа с мотивацией мамы (может быть индивидуальной и групповой; может быть психотерапия при глубоком травмирующем опыте)</p> | <p>Психологи, психотерапевт, мамы</p> | <p>Доверие к команде специалистов.</p> | <p>Мотивация на работу и изменение.</p> <p>Образ будущего семьи.</p> | <p>Психо-эмоциональное состояния мамы.</p> <p>Реальные действия мам для изменения ситуации (ищет жилье, ищет работу, примиряется с родственниками и т.д.)</p> <p>Ресурс поддержки действий мамы (отсутствует страх дальнейшего обращения за помощью к специалистам организации)</p> | |
| | <p>1) Развитие детско-родительских отношений/формирование привязанности/формирование ориентации на ребенка и его потребностей</p> <p>2) формировании эффективных навыков взаимодействия</p> | <p>Психологи, специалисты по социальной работе (дежурные в отделении); мамы и дети</p> | <p>Результативное участие в занятиях с психологом</p> <p>Семьи выполнили домашние задания на совместную деятельность.</p> | <p>Мама взаимодействуют с детьми.</p> | <p>Улучшились детско-родительские отношения и взаимодействие;</p> <p>Компетенции по пониманию особенностей и поведения собственных детей.</p> <p>Навыки ухода и обращения с ребенком.</p> | |
| | <p>Юридическая помощь и сопровождение</p> | <p>Юристы, координатор, возможно волонтеры или партнерские организации</p> | <p>Юридическая консультация</p> | <p>План выхода из сложной юридической ситуации (включая возможности подключения сторонних организаций)</p> | <p>Знания мамы для решения юридических вопросов.</p> <p>Пакет необходимых документов (оформлены пособия и др.)</p> | |

| Ресурсы/вклад | Деятельность/ активности | Участники | Непосредственные результаты | Результаты краткосрочные | Среднесрочные | Долгосрочные |
|--|--|--|---|--|---|--|
| Помещение отделения временного проживания (5ти комнатная квартира, в скором времени дом на 10 семей) | Помощь маме во взаимодействии с окружением семьи (родители, родственники, сожитель, соседи и т.д.) | Координатор, психологи, специалисты по социальной работе, мама, соц. окружение мам | Карта социальных контактов | Проблемные зоны и проблемные субъекты в социальном окружении. Мотивация мамы для преодоления сложностей. | Навыки «бесконфликтного» поведения | Восстановлены контакты с родными и окружением (конструктивные и необходимые) |
| Социальный склад организации- социальное и материальное обеспечение Команда специалистов: координатор, психологи, психотерапевт, юристы, специалисты по социальной работе и др. Группа дневного пребывания (высвобожден ресурс - время мамы для работы и решения существующих проблем) Спонсорская помощь Алгоритм комплексной помощи и поддержки, выработанный в организации Волонтерская помощь | Помощь в формировании навыков ухода за собой и ребенком (приготовление пищи и т.д.) | Специалисты по социальной работе, координатор, специалисты Социального склада, психологи; возможно волонтеры | Индивидуальный режим дня проживания в кризисном отделении (исходя из возраста детей и семейной ситуации). План обучения бытовым навыкам: готовка еды, приборка, стирка и др. | Соблюдение семьей индивидуального режима дня Сформированы бытовые навыки мамы | Навыки бытового обслуживания семьи; Усвоенные навыки используются в жизни семьи вне отделения; | |
| | Помощь в получении межведомственной поддержки (путевки для детей в ДОУ, медицинское обслуживание, ходатайства и справки и др.) | Координатор проекта, руководитель организации, юристы, другие организации | Оценка необходимости обращения семьи в сторонние организации | План обращений за помощью в сторонние организации. Круг партнеров (организации) для комплексного решения вопроса. | Необходимый документ, услуга, предоставленная через межведомственное взаимодействие. Опыт решения вопросов межведомственной поддержки. | Ориентирована на детей и на удовлетворение их потребностей |
| | Помощь в трудоустройстве и направлении на профобучение | Координатор проекта, волонтеры, партнеры организации, мамы, | Определены Потребности мам в поиске работы, устройству детей в детские сады и школы Принято решение о подключении специалистов и волонтеров организации | Ходатайства от лица организации для получения мест в ДОУ и школы Места в ДОУ и школы получены | Трудоустройство мам на подработку или работу/обучение Дети организованы в детские сады и школы | обеспечивает себя и детей организованы в ДОУ и школы) |
| | Материальная поддержка: продукты питания, одежда, обувь, средства личной гигиены и т.д. | Специалисты по социальной работе, спонсоры, волонтеры | Потребности в материальной поддержке семьи: в чем, с какой периодичностью. | Материальная помощь семьи (в виде одежды, продуктов, средств гигиены и другое) | Снято напряжение финансовой нестабильности; Улучшена экономическая ситуация семьи. | |
| | Помощь маме во взаимодействии с окружением семьи (родители, родственники, сожитель, соседи и т.д.) | Координатор, психологи, специалисты по социальной работе, мама, соц. окружение мам | Карта социальных контактов | Проблемные зоны и проблемные субъекты в социальном окружении. Мотивация мамы для преодоления сложностей. | Навыки «бесконфликтного» поведения | |

Открытия на данном этапе

- Выстраивание «стройной» логики реализации проекта с вплетением в весь комплекс деятельности организации;
- Увеличение активной включенности самих мам;
- Увеличение рабочих «консилиумов» по разработке единого взгляда. Стандартизация.
- Увеличение документооборота (!?)

Сложности

- **Время!**
- **Различия во взглядах стейкхолдеров**

Планы:

- Отбор и утверждение показателей непосредственных результатов, качества услуг и социальных результатов.
- Определение источников данных по каждому показателю и конкретных процедур сбора этих данных. Подбор инструментов сбора данных (Определение критериев разбивки по каждому показателю,, Назначение ответственных за получение необходимой информации, Определение частоты и графика сбора информации и др.)
- Разработка плана-графика внедрения системы в эксплуатацию.
- Определение технологии обработки и анализа получаемой информации. Выбор информативной и удобной для пользователей формы представления информации о результатах измерения.