

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ЦЕНТР СОПРОВОЖДЕНИЯ ДЕТЕЙ И СЕМЕЙ

Содействие

**Автономная некоммерческая
организация
Центр сопровождения детей и
семей «Содействие»**

Основные программы и проекты

- **Программа «Дети как дети»:** создание системы активной поддержки семей, воспитывающих детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья.
- **Проект «Семья – территория благополучия»:** организация поддерживающей среды для семей, воспитывающих детей с ОВЗ, организация детско-родительских занятий в «Семейной школе», проведение инклюзивных массовых мероприятий, поддержка педагогов, работающих в условиях инклюзии. Реализуется при поддержке Благотворительного Фонда Тимченко.
- **Проект «Организация группы поддержки для родителей, имеющих детей с ограниченными возможностями здоровья, «Равновесие»**
- **Проект «От поддержки к партнерству»** - комплексная психолого-педагогическая помощь членам семей с детьми с особенностями в развитии

Причины участия в проекте «Слушай с пользой»

- Повышение компетентности специалистов организации в области сбора и анализа обратной связи от благополучателей
- Возможность уйти от формального заполнения анкет родителями.
- Разработка и апробация работающего инструментария сбора обратной связи
- Возможность получения экспертных консультаций
- Переход на новый уровень отношений с клиентами (благополучателями) - партнерских

На момент вхождения в проект «Слушай с пользой»

- Обратная связь от благополучателей собиралась на момент завершения программы/ проекта (цикла занятий).
- Были разработаны краткие анкеты обратной связи для родителей. Но они не давали достаточной информации для анализа и требовали серьезной корректировки.
- При оценке ситуации в семье на начало использовались результаты тестов, но это было не очень удобно и для родителей, и для специалистов.

Планирование

- Были определены основные цели сбора обратной связи от благополучателей

Цели: выявление достижения социальных результатов программы для благополучателей.

Вопросы: Как можно улучшить программу организации? Что можно делать лучше? Что работает/не работает? Приносит ли участие в программе значимую пользу для благополучателей?

На этом этапе возникали трудности с определением и фокусировкой на конкретных затруднениях при сборе обратной связи. Также планировалось на основе полученных данных вносить изменения в организационные моменты программы.

Планирование

- Разработана анкета обратной связи для родителей. Определены сроки сбора обратной связи, закреплены ответственные специалисты.
- Анкета разрабатывалась в течение мая-июня 2019 года вместе с нашим экспертом Дарьей Шамровой.
- Трудности с адаптацией предложенной формы под особенности целевой группы и программу.
- Также не получилось апробировать анкету до сбора информации

Сбор данных

- Проведено анкетирование родителей.
- Анкетирование проводилось с частью родителей, получающих услуги по проекту «Семья – территория благополучия» на момент окончания программы. Охват небольшой - 10 человек (группа №1). Анкетирование проводилось не анонимно и силами специалистов организации.
- Были затруднения при заполнении анкеты у некоторых родителей, им были непонятны формулировки вопросов. Также не всем понравился объем заполняемой анкеты.
- Уже на этом этапе возникла необходимость в корректировке некоторых пунктов анкеты.
- Первичные данные от родителей хранятся в индивидуальной папке-файле семьи в Центре.

Анализ собранных данных

- Полученные данные по группе №1 обработаны, результаты были представлены в сводной таблице. Информация о качественных изменениях или их отсутствии по каждой семье отдельно была проанализирована и учтена в подготовке отчета по проекту.
- Возникли трудности с общим анализом полученной информации, выводами и подготовкой аналитического отчета по итогам сбора информации. Не возникло понимания, как эта информация может помочь улучшить программу.
- Была проведена скайп-консультация с экспертом и Ольгой Евдокимовой, на которой было решено внести коррективы в инструмент:
 - Разработать отдельные анкеты на начало и окончание программы.
 - Учитывая небольшой охват опрошенных (небольшое количество участников группы вообще), необходимо собирать информацию по нескольким группам в течение некоторого времени, и только тогда проводить анализ и делать выводы.
 - Разделить группы респондентов по качественным признакам (степень вовлеченности в программу)

Анализ собранных данных

Блок «Качество и удовлетворенность услугами центра»

Вопрос: Как бы вы оценили пользу для вас и вашего ребенка от посещения занятий в «Семейной школе»?

Ответы: 10 баллов (очень полезно) – 90%, 7 баллов – 10%

Блок «Родители»

Утверждение: Я стал (-а) использовать информацию, полученную в центре для воспитания и развития моего ребенка.

Ответы: абсолютно согласен – 7, скорее согласен - 3

Блок «Психологическое состояние родителя»

Утверждение: Я нахожусь в депрессивном состоянии

Ответы: испытываю реже – 3, перестал испытывать – 7

Утверждение: Я чувствую обремененность обязательствами

Ответы: осталось прежним – 4, испытываю реже – 5, перестал испытывать – 1

Утверждение: Я чувствую себя в безопасности и комфорте

Ответы: осталось прежним - 2 , испытываю чаще - 4, стал испытывать часто - 4

Анализ собранных данных

«Психологические и эмоциональные ресурсы родителей»

Утверждение: **«Я нашла новые ресурсы помощи себе и своему ребенку в центре»**

Ответы: скорее согласна – 2, абсолютно согласна – 7, затрудняюсь ответить – 1

Утверждение: **«Я стала лучше понимать чувства (например, грусть, радость, тревожность) своего ребенка»**

Ответы: скорее согласна – 4, абсолютно согласна – 6

«Детско-родительские отношения»

Утверждение: **«Наши отношения стали более любящие и теплые»**

Ответы: стали испытывать чаще – 7, такое поведение стало частью каждодневной жизни – 1, нет, не произошло никаких изменений, у нас и так все было хорошо в этой области - 2

Утверждение: **«Мой ребенок стал ценить наши отношения с ним/ней»**

Ответы: Не произошло изменений, не наблюдаю таких взаимоотношений между мной и ребенком – 1, стали испытывать чаще – 4, такое поведение стало частью каждодневной жизни – 4, нет, не произошло никаких изменений, у нас и так все было хорошо в этой области - 1

Анализ собранных данных

- Как вы считаете, насколько изменилось благополучие вашего ребенка в результате участия в занятиях «Семейной школы»
 - Значительно снизилось (1)
 - Немного снизилось (2)
 - Никак не изменилось (3) – 1 родитель
 - Немного повысилось (4) – 3 родителя
 - Значительно повысилось (5) – 6 родителей

Корректировка инструментария (анкеты обратной связи)

- С учетом консультативной помощи и на основе уже апробированного инструмента были разработаны две анкеты для родителей, посещающих детско-родительские занятия в «Семейной школе» (на начало работы и после ее окончания). Для остальных благополучателей (получающих другие услуги в рамках проекта) предусмотрена только анкета на момент окончания проекта.
- Анкета на начало работы группы апробирована. Родители новой группы ее заполнили в сентябре – 7 человек.

Обсуждения результатов собранных данных с разными группами благополучателей

- Из-за трудностей анализа первого сбора данных не было проведено общего обсуждения результатов сбора данных. Но с каждой семьей специалисты, ведущие группы, индивидуально обсудили полученную информацию.
- Общее обсуждение с родителями и специалистами планируется провести в ноябре-декабре 2019 года после сбора и обработки данных после корректировки инструмента

Общие трудности

- Формулировка цели, определение фокуса сбора данных (зачем нам эта информация)
- Разработка инструмента (большие трудности в понимании, как спросить, чтобы получить действительно нужную информацию)
- Анализ данных в соответствии с целью сбора информации
- **Оказанная поддержка - методические рекомендации (!!!), вебинары, обсуждение с экспертами**

Планы

- Продолжение работы по сбору и анализу обратной связи от благополучателей по проекту «Семья – территория благополучия»
- Работа с онлайн базой
- Дальнейшее вовлечение благополучателей в процесс совершенствования работы Центра
- Расширение методов сбора обратной связи от благополучателей