

Аналитический отчет

по итогам онлайн-семинара «**Мониторинг и оценка практик работы с замещающими семьями**».

11 сентября состоялся онлайн-семинар, посвященный обсуждению практик мониторинга и оценки программ поддержки и сопровождения замещающих семей.

Участие в семинаре приняли руководители и специалисты НКО, государственных учреждений, работающих в области поддержки и сопровождения замещающих семей. Общее количество участников - 40 человек, из них представители 9-ти регионов РФ.

Семинар проводился в рамках тематической группы проекта «Онлайн-курс по оценке проектов и программ в сфере детства».

Цель тематической группы:

- популяризация темы мониторинга и оценки социальных практик, использования доказательного подхода к оценке результативности,
- формирование **базы знаний** по мониторингу и оценке практик, работающих с замещающими семьями – практические наработки, методические ресурсы и пр.,
- организация **площадки** для специалистов сферы детства **по обмену опытом** и поиску решений в области мониторинга и оценки программ, развитие компетенций.

Модератором семинара выступила Светлана Строганова, руководитель Клуба приемных семей БФ «Арифметика добра».

В начале семинара А.Горячева, эксперт-координатор АНО «Эволюция и филантропия» представила типовые результаты и показатели практик работы с замещающими семьями – базовые основы системы мониторинга и оценки, на которые можно опираться при разработке собственной системы измерения результатов. А также отметила возможные зоны роста в области развития системы измерения результативности, которые были выявлены в ходе практического опыта с организациями.

Типовые результаты и показатели (часто встречающиеся формулировки):

Социальные результаты	Показатели
<ul style="list-style-type: none">• Развитие родительских компетенций• Повышение уровня знаний и навыков замещающих родителей/кандидатов• Улучшение эмоционального состояния родителя(-ей)	<ul style="list-style-type: none">• Число (доля) родителей, у которых наблюдается развитие родительских компетенций• Количество родителей, успешно прошедших подготовку• Доля родителей, отметивших улучшение эмоционального состояния
<ul style="list-style-type: none">• Улучшение эмоционального (или психического) состояния ребенка	<ul style="list-style-type: none">• Число детей, чьи родители отметили улучшение эмоционального состояния (детей)

<ul style="list-style-type: none"> • Улучшились показатели успеваемости • Повышение уровня адаптированности ребенка • Повышение компетенций детей (коммуникативные навыки, социальные компетенции и пр.) 	<p>- Число (доля) детей, у которых по результатам сравнения данных входной и итоговой диагностики отмечено улучшение эмоционального состояния</p> <p>- Число детей, отметивших улучшение своего эмоционального состояния</p> <ul style="list-style-type: none"> • Количество детей / подростков, улучшивших показатели успеваемости • Число (доля) детей, у которых повысились показатели по шкале социально-психологической адаптированности <p>- Доля детей с ОВЗ, адаптировавшихся к обучению в школе</p> <ul style="list-style-type: none"> • Число (доля) детей, у которых повысился уровень социальных компетенций • Число (доля) детей-участников проекта (программы), у которых повысился уровень развития коммуникативных навыков
<ul style="list-style-type: none"> • Повышение поддержки замещающей семьи со стороны окружения • Улучшение в детско-родительских отношениях • Повышение ресурсности семьи 	<ul style="list-style-type: none"> • Число семей/родителей, отмечающих повышение уровня поддержки со стороны окружения <p>- Количество семей, считающих клубные мероприятия источником поддержки</p> <ul style="list-style-type: none"> • Доля семей, в которых улучшились детско-родительские отношения <p>- Количество семей, в которых дети и родители считают, что за время участия в программе их отношения улучшились</p> <ul style="list-style-type: none"> • Доля семей, преодолевших кризисные ситуации
<p>Долгосрочные социальные результаты:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Сокращение количества изъятий/отказов детей из замещающих семей • Увеличение числа детей, воспитываемых в семьях • Улучшение благополучия детей и семей 	<ul style="list-style-type: none"> • Доля / число предотвращенных случаев отказа/изъятия детей из замещающих семей <p>- Число детей, в отношении которых снижен риск отказа (изъятия)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Количество детей, переданные на семейные формы устройства • Количество детей/семей, улучшивших свое благополучие

Зоны роста в области измерения результативности:

- 1) Редко включаются результаты и показатели, связанные с качеством оказываемых услуг (количество, объем, продолжительность и пр.), в т.ч. с удовлетворенностью благополучателей

Примеры: Количество родителей, удовлетворенных полученными консультациями

Доля замещающих родителей, получивших услуги в полном объеме (10 консультаций)

- 2) Чем более комплексная практика, тем сложнее показать взаимосвязь между ее элементами.

Решение – определенный подход к инструментарию, сбору и анализу данных (к методологии измерения).

- 3) Формулировки результатов могут быть абстрактные - Улучшение благополучия детей и семей. Сложно измерить. В чем именно проявляется? Субъективное благополучие.

- 4) Анализ данных – особая зона роста. Страдает качество представления данных (результатов) при использовании разных методов сбора данных (например, диагностика специалистов и опрос родителей).

В работе в группах в первой части семинара был сформирован основной пул запросов организаций в области МиО. Основные задачи и проблемные зоны, которые были озвучены участниками:

- Вовлечение и обучение персонала базовым знаниям в МиО;
- Задачи, связанные с планированием МиО, а именно: разработка системы мониторинга с «нуля», в т.ч. определение того, в какие этапы программы проводить мониторинг, внутреннюю оценку; переход от оценки конкретной семьи к оценки эффективности программы в целом; проведение оценки для масштабирования технологии;
- Оценка валидности/надежности используемого инструментария и получаемых в процессе мониторинга результатов;
- Мотивация и вовлечение благополучателей в процесс МиО, и в частности в сбор обратной связи, поиск релевантных методов и инструментов сбора обратной связи (в том числе для оценки удовлетворенности благополучателей);
- Возможность измерения сложных результатов и процессов стандартными методами;
- Вовлечение детей в оценку, оценка с участием детей.

Эти выявленные запросы могут быть включены в дальнейшем в работу группы, поскольку во многих организациях накоплен значительный практический опыт, который можно распространять (в т.ч. через существующие методические ресурсы - онлайн-база методов и инструментов обратной связи «Слушай с пользой!», онлайн-сервис «ПИОН: планирование, измерение и оценка социальных результатов»), а некоторые из них – требуют более глубокой проработки и могут стать темами отдельных семинаров.

Далее участники познакомились с опытом работы четырех организаций в области мониторинга и оценки, формирования доказательной базы практик.

- **Опыт БФ «Дети+», ЦССВ «Соколенок»** представила Полина Гальцова, руководитель службы содействия семейному устройству, сопровождения кровных и замещающих семей фонда «Дети +».

Специфика практики фонда заключается в том, что организация осуществляет сопровождение семей в детьми с ВИЧ. Практика направлена на поддержку в т.ч. кровных семей, но основная целевая аудитория на данный момент – это замещающие семьи, воспитывающие детей с ВИЧ.

В фонде «Дети+» уже достаточно сложившаяся система мониторинга и оценки, но тем не менее коллеги подчеркнули, что это постоянный процесс, который развивается, вместе с тем как развивается в том числе и сама практика.

Система МиО развивалась от сбора субъективной информации и шкалам самооценки к формализованным тестам, сейчас набор методик включает оценку с 3-х сторон: тестирование и обратная связь от детей, тестирование и обратная связь от родителей, экспертное мнение психологов, работающих с семьей. Сложность заключалась в триангуляции данных – сопоставлении, особенно в том случае, если они разнятся (в зависимости от типа источника).

Общие задачи, которые ставят перед собой коллеги, заключаются в систематичности сбора данных и их системном анализе, поиском баланса между объективностью и количеством собираемой информации – учитывая тот факт, что разные данные необходимы специалистам и руководителям, оценкой влияния проектов фонда и других факторов на достижение результатов.

Опыт ЦССВ «Соколенок» представлен системой МиО практики сопровождения замещающих семей, которая находится только в стадии формирования, но при этом важным аспектом является сама мотивация организации (гос.учреждение).

Мотивация к созданию системы МиО, формированию доказательной базы, подтверждающей достижение результатов практики:

- важно понимать, какие результаты приносит деятельность (практика) – повышение осмысленности работы,
- профилактика выгорания специалистов – видя положительные изменения в семьях, специалисты меньше выгорают,
- регламентируется форма, но не содержание практики, чтобы выбирать эффективные методы сопровождения семей, важно видеть как они работают, к каким изменениям приводят,
- попытаться определить ограничения влияния практики, отделить факторы, на которые практика не можем влиять.

- Горбунова Любовь, руководитель организации **ООШРТО «Рука в руке»** представила опыт небольшой региональной организации в построении системы МиО.

Мониторинг и оценка в организации развивались поступательно. В системе измерения результативности организация уделяет особое внимание сбору обратной связи от благополучателей, в том числе от детей.

Сложности и планы развития МиО, отмеченные организацией:

- Сложность сбора данных из-за территориальной удаленности семей (организация сопровождает семьи, проживающие в сельской местности),
- Анализ данных (качественных изменений в родителях/детях) – требуются особые компетенции,
- Выделение влияния разных активностей практики на результаты, в том числе исходя из уровня сопровождения, срока участия семей в проекте,
- Повышение доказанности практики – сбор данных, использование новых инструментов сбора данных (в перспективе).

- Опыт еще одной государственной организации - **МКУ Центр «Созвездие»**, представляли Шевцова Людмила, начальник отдела подготовки семей и Харламова Юлия, начальник отдела сопровождения семей.

Организация принимала участие в конкурсе Фонда Тимченко «Реестр (банк) доказательных практик» и описывала свою практику в соответствии со Стандартом доказательности социальных практик в сфере детства, прошла процедуру профессиональной верификации.

Были ценными те выводы, которые организация отметила в процессе проведенной работы:

- нехватка собственных ресурсов, в том числе компетенций специалистов,
- точное определение групп благополучателей практики. Специфика заключалась в том, что технология организации представлена по типу «одного окна»: начиная от подготовки детей и кандидатов, заканчивая сопровождением семей. В этом случае с точки зрения формирования доказательной базы важно было выделить отдельную группу благополучателей, которые затрагивали все этапы практики.

Дальнейшие задачи:

- Проводить систематический анализ успехов и неудач, а также факторов влияющих на достижения положительных результатов;
- Отслеживание отсроченных результатов на протяжении всего периода сопровождения (до достижения 18 лет ребенка);
- Корректировка содержания программ на основе полученных данных;
- Выбор и применение эффективных инновационных методов работы, которые способствуют достижению запланированных результатов;
- Повышение квалификации специалистов в области доказательности и оценки программ и проектов.

- **БФ «Солнечный город»** выступил с кейсом, который стал основой групповой работы Дмитрий Клочков, психолог Фонда отметил, какая актуальная задача стоит сейчас перед организацией в области МиО, затем в групповой работе участники, опираясь на свой опыт, обсуждали возможные решения.

Задача – сформулировать определение эффективности работы службы сопровождения замещающих семей.

В групповой работе участники семинара предлагали формулировки эффективности и оценочных вопросов, которые в дальнейшем лягут в основу дизайна системы мониторинга и оценки деятельности службы.

Формулирование вопросов мониторинга и оценки – важный шаг построения системы, поскольку вопросы позволяют понять, какая информация необходима для того, чтобы оценить, достигает ли практика запланированных результатов и в дальнейшем спланировать, где эту информацию можно получить (источники, инструменты и пр.).

В частности, среди предложенных участниками семинара оценочных вопросов были следующие:

- Что должно измениться в состоянии родителя/детей в замещающих семьях?
- Как благополучатели оценивают результаты работы службы, собственные изменения?
- Каков уровень удовлетворённости благополучателей внутрисемейными отношениями на разных этапах сопровождения?

- Меняются ли потребности семей в процессе работы с ними?
- Как оценивают специалисты изменения в семьях (какие изменения наблюдают)? и др.

Отдельно было отмечено, что при определении эффективности работы службы сопровождения можно определять эффективность как с точки зрения самой организации, так и с точки зрения благополучателей. И в этих случаях можно закладывать разные критерии эффективности. Например, с точки зрения благополучателей критериями могут быть - уровень доверия благополучателей к специалистам, ощущение безопасности обращения в службу и пр. Для организации, безусловно, на первый план выходит критерий эффективности, связанный с отсутствием возвратов детей.

Общие выводы по итогам семинара:

- развитие системы МиО практики – это процесс и большая, планомерная работа, которая требует определенных компетенций со стороны сотрудников, временных ресурсов,
- много накоплено практического опыта, на который можно опереться начинающим в области МиО организациям, а также более опытным, прошедшим определенный путь, но находящимся в поиске каких-то отдельных успешных решений для развития практики измерения результативности программ,
- есть типичные сложности, которые обозначают организации, наиболее распространенные из них – это сбор и анализ данных, в том числе поиск и разработка релевантных инструментов мониторинга и оценки, проверка надежности собранных данных, их анализ (в том числе, например, в контексте взаимосвязей разных активностей/услуг практики и их влияния на изменения в жизни благополучателей),
- важно формирование общего понятийного поля в области МиО в профессиональном сообществе практиков сферы детства.

При подведении итогов семинара участниками было предложено:

- Провести в ближайшие полтора месяца еще одну встречу тематической группы,
- Уделить больше внимания согласованию единого понятийного поля, провести знакомство с терминологией,
- Выделить больше времени на знакомство с практическими кейсами организаций,
- Уделить больше внимания практическому выполнению заданий с разбором и объяснением результатов специалистами,
- Способствовать организации единой базы инструментов и практик в сфере МиО организаций, работающих с замещающими семьями,
- Отдельные вопросы, лежащие в поле МиО практики, требующие обсуждения - как организовать сбор данных при удаленности семей; показатели по уровням сопровождения; параметры оценки ресурсности семьи; как включать в мониторинг и оценку немотивированных родителей; как отказаться в оценке от запроса доноров.