

## **АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ**

**по итогам семинара «Мониторинг и оценка практик работы с семьями с особыми детьми» в рамках тематической группы «Семьи с особыми детьми» проекта «Онлайн-курс по оценке проектов и программ в сфере детства» (3 ноября 2020 год).**

3 ноября 2020 года состоялся семинар «Мониторинг и оценка практик работы с семьями с особыми детьми». В работе семинара приняли участие 16 человек.

### ***Содержательные вопросы семинара:***

- Какие задачи мы решаем с помощью системы МиО?
- Какие существуют наработки в мониторинге и оценке практик работы с семьями с особыми детьми?
- Каковы проблемы и точки роста системы МиО?

### ***В рамках семинара обсуждались следующие темы:***

#### **Ресурсы для разработки системы измерения результатов.**

Александра Горячева (АНО «Эволюция и Филантропия») представила проект «Онлайн-курс по оценке проектов и программ в сфере детства», в рамках которого организован семинар, и методические наработки в области МиО, которые могут помочь организациям в разработке своих систем оценки практик и программ. Представлены: библиотека логических моделей и деревьев результатов (онлайн-сервис ПИОН: Планирование, измерение и оценка социальных результатов <https://pion.org.ru/newpion>), онлайн-база методов и инструментов сбора обратной связи от благополучателей «Слушай с пользой!» (<https://base.socialvalue.ru/>).

В ходе семинара участники отмечали в качестве главных ресурсов возможность получения экспертной и методической поддержки для реализации планов развития МиО и повышения доказательности, а также

возможность пройти обучение, нарастить и структурировать свои знания и компетенции в областях МиО.

Спикер выделил *специфику оценки практик в группе «Семьи с особыми детьми»*:

*специфика целевых групп в зависимости от направленности практики:* дети с определенными видами нарушений (ДЦП, РАС, синдром Дауна, ВИЧ и пр.), дети с тяжелыми множественными нарушениями развития, молодые инвалиды, родственники (не только родители) особых детей;

*специфика результатов:* всегда выделяются результаты, связанные с функциональностью, развитием навыков ребенка и результаты, связанные с семейной ситуацией, например, улучшение детско-родительских отношений и др.;

*Зоны внимания специалистов, работающих с семьями с особыми детьми, в области МиО:*

- 1) инструменты для оценки ресурса родителей, оценки мотивации родителей, сбора потребностей;
- 2) анализ потребностей и запросов родителей для определения спектра предоставляемых услуг и их трансформации;
- 3) транслирование родителям решений, полученных на основе анализа обратной связи от родителей;
- 4) при сборе данных установление содействующих правил, например, применение правила взаимного обмена: родители получают услуги, и участвуют в исследованиях, предоставляют информацию о ребенке и семье;
- 5) внешняя оценка предоставляемых семье услуг, как актуальная потребность.

**Точки роста в сфере мониторинга и оценки практик работы с семьями с особыми детьми**

*Типичные сложности, возникающие в процессе мониторинга и оценки практик работы с семьями с особыми детьми, как точки их роста можно сгруппировать (Ирина Бобылева, БФ «Расправь крылья!») по сфере проявления.*

*Описание влияния практики на благополучателей:*

- Проблемы и потребности благополучателей не проанализированы самой организацией или данные собираются только из одного источника.
- Не все целевые группы благополучателей включены в систему МиО. Если практика предполагает деятельность для отдельных целевых групп (например, только для родителей, или только для детей) и изменения в них как следствия этих действий, то стоит выделять эти группы отдельно, определяя для каждой свои социальные результаты и показатели к ним.
- Не согласованы между собой социальные результаты и показатели к ним. Например, определение для среднесрочных социальных результатов показателей, относящихся к непосредственным результатам.

*Система сбора данных:*

- Данные о результатах собираются неподходящими или не проверенными инструментами.
- Маленькая (недостаточная) выборка исследования.
- Данные о результатах собираются только из одного источника и одного метода. Например, проводится только опрос родителей одним инструментом (анкета).
- Измерение только одно – «после» деятельности. Отсутствие первичного среза «до» деятельности не дает возможности отследить динамику изменений.
- Нет данных об устойчивости результатов. Данные после окончания для определенной целевой группы практики не собираются.

*Система анализа данных*

- Ошибки в совмещении данных, когда они получены из разных источников или разными методами. Например, если просто складываются данные,

полученные разными методами, то происходит задвоение данных, что искусственно увеличивает результат.

- Не проводится сравнительный анализ разных выборок (например, различающихся по времени участия благополучателей в программе).
- Сравнение полученных данных с плановыми показателями, а не сравнение данных полученных «до» деятельности и «после» деятельности.
- Данные анализа не используются для принятия решений, связанных с корректировкой программ, улучшением предоставляемых социальных услуг.

**Сильные стороны, проблемы и потребности практик оценки работы с семьями с особыми детьми (результат групповой работы).**

*Сильные стороны и ресурсы:* налаженный менеджмент программ, регламентация практики, собственный путь выстраивания МиО, возможность сопровождения внедрения аналогичных практик, включая систему МиО, готовность делиться опытом и наработками.

*Проблемы:* недостаток ресурсов и специалистов в области оценки внутри организаций; сложности в подборе адекватных методик сбора данных, определении частоты проведения оценки, заимствовании готовых инструментов, применении инструментов анализа;

*Потребности:* расширение МиО на новые целевые группы и на новые программы (практики организаций); релевантные и чувствительные инструменты для отслеживания динамики изменений в ребенке; измерение долгосрочного результата и отсроченного эффекта; экспертиза системы МиО, изучение опыта оценки аналогичных практик и их результативности.

Важным дополнением стала озвученная необходимость согласованности терминологии в области МиО (социальный эффект, оценка результативности, оценка эффективности, качество услуг).

## **Опыт создания системы мониторинга и оценки в государственных и некоммерческих организациях**

### ***Опыт комплексного центра социального обслуживания населения города Череповца и Череповецкого района «Забота»***

Яна Зятикова охарактеризовала практику «Социальное обслуживание на дому детей с ОВЗ» с точки зрения доказательного подхода, в том числе оценочные вопросы, дерево результатов, логическую модель, привела данные о достижении социальных результатов практики.

*Основные тезисы выступления, включая ответы на вопросы*

*Решенные задачи в рамках описания практики в доказательном подходе, выстраивания системы МиО: систематизация потребностей благополучателей, определение социальных результатов и показателей к ним, подбор инструментов, алгоритм сбора данных, перевод данных на электронные носители, анализ данных.*

*Ресурс: методическая поддержка куратора при описании практики в доказательном ключе.*

*Значение системы МиО для государственной организации:*

- возможность увидеть, что практика результативна;
- возможность выстроить подобную систему (доказательства результативности) для других практик, реализуемых в учреждении;
- повышение доверия у благополучателей и грантодателей;
- повышение мотивации на участие в деятельности практики.

*Перспективы: развитие оценки с участием детей, измерение долгосрочных результатов.*

*Проблемы: подбор чувствительных инструментов для оценки динамики особых детей.*

### ***Опыт региональной общественной организации «Красноярский центр лечебной педагогики»***

Оксана Матвеева представила кейс практики «Ранняя помощь».

*Основные тезисы выступления*

Организация прошла определенный путь к развитию системной оценки результатов практики, участвовала в проектах, где специально ставилась задача создания и развития системы МиО.

*Трудности:* недостаточность компетенций и ресурсов, бумажный вариант хранения полученных данных.

*Направления развития системы МиО:*

1. Создание базы данных (электронный формат) для хранения большого объема информации. Это даст организации больше возможностей для анализа данных, в том числе взаимосвязей между активностями практики, потенциальную возможность лонгитюдных исследований;

2. Дотраивание организации системы МиО: четкие алгоритмы сбора и анализа данных.

*Актуальные задачи:*

1. Измерение уровня отставания по навыкам с одинаковой периодичностью для всех детей.

2. Разработка опросника родительской компетентности.

3. Интеграция субъективных данных от родителей с данными, полученными с помощью стандартизированных шкал.

4. Введение отдельного сотрудника, ответственного за проведение мониторинга и оценки.

Вопрос выделения ответственного сотрудника вызвал дискуссию о том, что реальнее, выделение отдельной ставки или распределенная ответственность обязанностей в системе мониторинга и оценки. В зависимости от ресурсов организации может быть принято любое решение, то есть при отсутствии отдельного специалиста, задача проведения мониторинга и оценки может быть разделена.

**Практическое решение задачи доработки системы мониторинга и оценки конкретной практики с учетом информационных потребностей всех стейкхолдеров**

Запрос ЦССВ «Вера. Надежда. Любовь» на достраивание системы МиО программы «Хочу. Могу. Делаю» (Ирина Бобылева) с учетом интересов всех стейкхолдеров. Мониторинг индивидуальных достижений воспитанников проходит на основе оценки помощи, необходимой ребенку для выполнения действия. Практический запрос организации: каковы информационные потребности разных групп стейкхолдеров: родителей, специалистов/воспитателей, администрации, на основе которых можно развивать систему МиО.

В ходе групповой работы были сформулированы ответы на вопросы:

- Что хотят узнать родители?
- Что хотят узнать специалисты/воспитатели?
- Что хочет узнать администрация?

Результатом работы трех групп стали оценочные вопросы / показатели, важные для родителей особых детей, помогающих специалистов, администрации учреждения.

Основные выводы по результатам групповых обсуждений:

- в фокусе интереса родителей: изменения в ребенке (важны наглядные понятные результаты), механизм определения приоритета в развитии навыков и согласования их с родителями, возможные ресурсы для семьи (и ребенка и родителей) как в самой организации, так и за ее пределами;
- для специалистов важно понимать насколько ценности разделяются родителями и администрацией, насколько родители стали партнерами, как услышать родителя, как понять какие изменения происходят в них самих (фокус на профессиональную чувствительность);
- спектр интересов администрации самый широкий: от исполнения бюджета и вопросов себестоимости услуг к уровню компетенций персонала, объективной и субъективной оценке качества

предоставляемых услуг и оценке благополучия семей с особыми детьми – клиентов центра.

Данные вопросы могут стать точкой отсчета для выделения результатов, которые должна содержать система МиО, учитывая запросы разных групп стейкхолдеров практики. Для дальнейшего включения в МиО выделенных результатов важно их сверить через прямую коммуникацию с этими группами.

Можно отметить, что в ходе обсуждения в группах родителей и специалистов происходило смещение фокуса с вопросов о том, какая информация им нужна, на вопросы о том, какую информацию необходимо узнать у данных групп стейкхолдеров.

Была озвучена необходимость спрашивать родителей / специалистов напрямую об их ожиданиях, о том, что они хотят знать с точки зрения результатов программы, процессов.

В заключение семинара участники обсудили вопросы, связанные с оценкой качества жизни семей с особыми детьми. Основные выводы дискуссии:

- это широкое интегративное понятие с точки зрения МиО нужно конкретизировать;
- необходимо сочетать объективные (например, снижение дефицитов, рост самостоятельности и функциональности) и субъективные (например, уровень счастья, субъективная удовлетворенность) оценки.

### **Общие выводы:**

Организации проходят собственный путь выстраивания системы МиО. Часто при выстраивании такой системы для одной из практик организации встает задача расширения на другие практики.

Проблемы в системе МиО могут стать точками роста, если организация имеет ресурс, видит преимущества и перспективы.

Есть внешние ресурсы, которыми организация может прибегнуть при создании своей системы МиО: онлайн-курс, открытые данные, возможность



получения экспертной и методической поддержки для разработки и реализации планов развития МиО и повышения доказательности.

При разработке системы МиО практик работы с семьями с особыми детьми важно получить ответ на запросы и информационные потребности ключевых стейкхолдеров, это обеспечивает актуальность системе МиО и позволяет собирать ровно те данные, которые будут востребованы.

Основные потребности организаций при разработке системы оценки практик работы с семьями с особыми детьми: измерение долгосрочного результата и отсроченного эффекта, усиление системы анализа полученных данных, подбор адекватных инструментов измерения. Ключевой характеристикой таких инструментов звучит «чувствительность». Есть необходимость в создании тезауруса для разведения понятий «результативность», «эффективность», «качество жизни» и др.

Перспективы оценки практик работы с семьями с особыми детьми связаны с развитием инструментов для сбора данных, проведением внешней оценки, внедрением электронных баз хранения и анализа данных, изучением опыта коллег, развитием доказательной базы практик.