



ВОЛОНТЕРЫ В ПОМОЩЬ
ДЕТЯМ-СИРОТАМ
БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД

Исследования
социальных результатов:

Сбор обратной связи от
выпускниц проекта и
сотрудников родильных
домов

Расчет стоимости
социальных результатов
на примере проекта
«Теплый дом»

Проект «Теплый дом»



- «Теплый дом» - центр временного пребывания для мам с новорожденными детьми, которые отказались на грани отказа от собственного ребенка
- **Цель:** восстановить способность женщин к самостоятельной жизни в роли матери (повысить уровень социальной и родительской компетентности)
- С 2011 года мы помогли 104 женщинам не отказаться от 119 детей из-за отсутствия жилья, предоставив им возможность для проживания в приюте «Теплый дом». 92% детей до сих пор живут со своими мамами

Социальный результат



ВОЛОНТЕРЫ В ПОМОЩЬ
ДЕТЯМ-СИРОТАМ
БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД

Мама с ребёнком проживает самостоятельно (вне социальных приютов / кризисных центров)

Всего выпускниц	Результат для семей	Результат для детей	2019	2020
100	79 (79 %)	91 (80 %)	11 семей и 12 детей	8 семей и 11 детей

Ребенок находится в безопасности, его базовые потребности удовлетворяются (сохранение кровной семьи)

Всего детей	Результат для семей	Результат для детей	2019	2020
114	89 (89 %)	105 (92 %)	11 семей и 12 детей	10 семей и 14 детей

Погружение в тему мониторинга и оценки



- 2011 - сбор количественных результатов по Проекту (excel)
- 2015 - появление запроса внутри проекта на выработку общего видения социальных результатов
- 2017 - участие в проекте «ПИОН», поддержка Фонда Тимченко, создание системы мониторинга и оценки для «Теплого дома»
- 2019 - привлечение других проектов фонда в оценку
- 2020 – проведение исследований:

- сбор обратной связи от клиентов фонда

<https://www.otkazniki.ru/library/metodicheskie-materialy/sistema-sbora-obratnoy-svyazi/>

- расчет стоимости социального результата

<https://otkazniki.ru/upload/medialibrary/2bd/2bdf8b28e2036c0ece99a99054450ac3.pdf>

Почему важно собирать обратную связь?



ВОЛОНТЕРЫ В ПОМОЩЬ
ДЕТЯМ-СИРОТАМ
БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД



Цели сбора обратной связи

- Узнать об устойчивости социальных результатов
- Оценить результаты глазами клиентов
- Проверить гипотезы и догадки об эффективности методов работы
- Получить новое знание
- Внести изменения в работу на основе мнения клиентов и партнеров
- Улучшить взаимодействие с партнерами

Неожиданный эффект от обсуждения результатов обратной связи - *профилактика эмоционального выгорания сотрудников*



Проект «Профилактика отказов от новорожденных»



Целевая группа: сотрудники из 8 партнерских роддомов

Инструмент и процедура сбора: интервью по гайду по телефону

Цели:

- Насколько оптимально выстроено взаимодействие?
- Насколько устойчивы результаты проекта по мнению сотрудников роддомов?
- Какие группы риска среди рожениц и потребности в услугах они видят?

Результат:

- 1/3 сотрудников не видят специфических характеристик у беременных и рожениц, заявляющих об отказе
- сотрудники высоко оценили удовлетворенность работы с проектом
- слабое место психолога проекта – незнание таджикского и узбекского языков
- сотрудники волнуются о судьбах женщин и нуждаются в обратной связи (фото, история), например через 6 мес.
- запрос на информацию о других помогающих организациях

Проект «Теплый дом»



Целевая группа: 16 выпускниц прошлых лет (2014 – 2019)

Инструмент и процедура сбора: интервью по гайду по телефону

Цели:

- Насколько стабильны социальные результаты?
- Наиболее полезное для выхода из трудной жизненной ситуации во время проживания в «Теплом доме»?
- Каковы представления о будущем (долгосрочные результаты)?

Результат:

- 15 из 16 женщин проживают самостоятельно
- большинство испытывают дефицит социальной поддержки
- в семьях опрошенных растут 30 детей (20 детей были в «Теплом доме», 8 – родились после выпуска, 2 - жили с бабушкой, сейчас вместе с мамой)
- достаточно хорошие отношения с детьми в 12 семьях (75%)
- полезные действия, которые помогли подготовиться к выходу: помощь психолога, юриста, администраторов; **создание безопасной среды в целом**
- Шкалирующие вопросы не сильно эффективны

Используете ли вы экономический анализ в работе?



Стоимостные оценки



Экономическая оценка (стоимостная) – применение методов экономического и инвестиционного анализа для принятия решений о наиболее эффективном способе финансирования социальных программ

Результативность – степень достижения запланированных результатов

Социальная эффективность – соотношение социального результата и непосредственных результатов деятельности

Экономическая эффективность – соотношение финансовых результатов программы и затрат на ее реализацию

Экономичность – соотношение объема потребляемых ресурсов на единицу результата

Социально-экономическая эффективность – соотношение социальных результатов и эффектов, которые могут быть измерены в денежном выражении, и стоимости затраченных ресурсов

Социально-экономическая эффективность



Оценка социально-экономической эффективности применяется к программам из категории социальных инвестиций и предлагает соотносить с затратами на программу общественные выгоды/выигрыши, которым возможно придать стоимостное выражение



Какие социальные изменения измеримы в стоимостном выражении:

- Рост доходов (или экономии расходов) благополучателей и членов их семей непосредственно после завершения программы и в определенный период в будущем
- Изменение доходов и расходов других членов общества вследствие изменения состояния участников социальных программ
- Экономия общественных ресурсов в результате сокращения потребности в государственной поддержке отдельных категорий граждан
- Увеличение общественных доходов за счет увеличения занятости или производительности благополучателей социальных программ

Расчет стоимости социального результата



- АНО "Эволюция и Филантропия» в рамках проекта «Стандарт 2.0» предложила возможность для проведения исследования
- Были выделены непосредственные и социальные результаты; известен общий бюджет проекта «Теплый дом», поэтому выбран расчет стоимости социального результата
- «Теплый дом» один из самых дорогих проектов Фонда при небольшом охвате благополучателей
- **Показать, что социальный результат не дорогой**
- Важно для масштабирования (покупка земли и увеличение охвата)
- [Подробное описание исследования](#)



ВОЛОНТЕРЫ В ПОМОЩЬ
ДЕТЯМ-СИРОТАМ
БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД

Процесс создания социального результата



Методология

Стоимость социального результата =

соотношение социального результата и вложенных ресурсов

Данные для расчета



1. Достигнутые проектом социальные результаты в 2019 году. Социальные результаты достигаются через достижение непосредственных результатов
 - *Мама с ребёнком проживает самостоятельно (вне социальных приютов / кризисных центров)*
 - *Ребенок находится в безопасности, его базовые потребности удовлетворяются (сохранение кровной семьи)*
2. Полный перечень расходов программы в 2019 году
3. Подробная информация о подопечных проекта

Расчет стоимости социального результата для 2019 сделан Анной Колосовой в рамках проекта «Стандарт 2.0»

Какие расходы проекта необходимо считать?



ВОЛОНТЕРЫ В ПОМОЩЬ
ДЕТЯМ-СИРОТАМ
БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД



Полный перечень расходов программы



Данные о затратах в денежном выражении
(расходы на аренду дома, коммунальные услуги, зарплаты, платные медицинские услуги подопечным и многое другое)

Данные о пожертвованиях в натуральном выражении
(одежда, бытовые товары, мебель, детское питание и другое)



Перевод в денежное выражение



**Общая сумма
затраченных
ресурсов**

2019

Какая информация о клиентах важна для расчета?



ВОЛОНТЕРЫ В ПОМОЩЬ
ДЕТЯМ-СИРОТАМ
БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД



Информация о подопечных для расчета



**Общая сумма
затраченных
ресурсов**

2019



*Учёт факторов:
продолжительность
проживания в доме,
количество детей в
семье,
различная ценность
индивидуальных и
групповых
психологических
консультаций и др.*

Расходы на семью/ребёнка

**Расходы по основным
направлениям деятельности:**

- комфортное проживание
- психологическая помощь
- медицинская помощь
- юридическая помощь
- материальная помощь



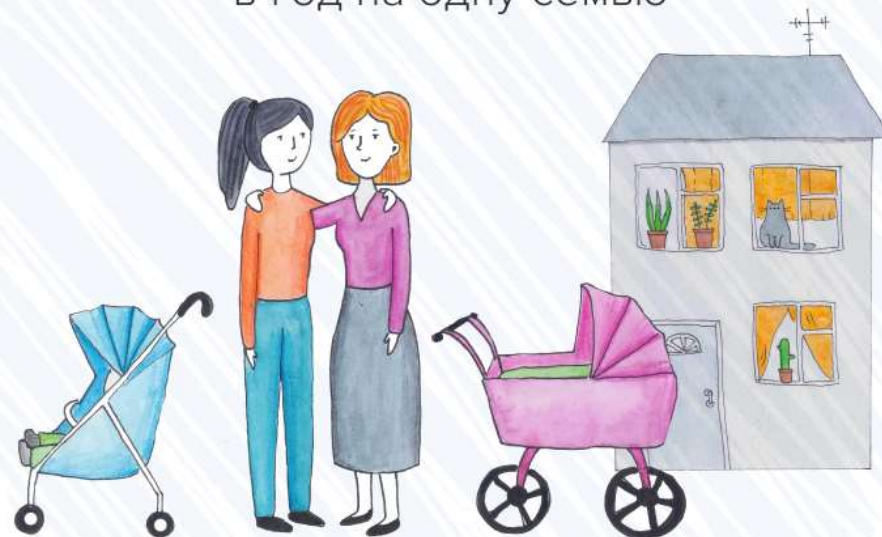
ВОЛОНТЕРЫ В ПОМОЩЬ
ДЕТЯМ-СИРОТАМ
БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД



ВОЛОНТЕРЫ В ПОМОЩЬ
ДЕТЯМ-СИРОТАМ
БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД

311 034 РУБ.

в год на одну семью



Обеспечение безопасного и комфортного
проживания для мамы с ребенком



ВОЛОНТЕРЫ В ПОМОЩЬ
ДЕТЯМ-СИРОТАМ
БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД



ВОЛОНТЕРЫ В ПОМОЩЬ
ДЕТЯМ-СИРОТАМ
БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД

10 831 РУБ.

в год на одну семью



Поддержание здоровья мамы
и ребенка



ВОЛОНТЕРЫ В ПОМОЩЬ
ДЕТЯМ-СИРОТАМ
БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД



ВОЛОНТЕРЫ В ПОМОЩЬ
ДЕТЯМ-СИРОТАМ
БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД

41 279 РУБ.

в год на одну семью



Оказание психологической помощи



ВОЛОНТЕРЫ В ПОМОЩЬ
ДЕТЯМ-СИРОТАМ
БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД



ВОЛОНТЕРЫ В ПОМОЩЬ
ДЕТЯМ-СИРОТАМ
БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД

29 201 РУБ.

в год на одну семью



Оказание юридической помощи

(в расчёте на
семью)

(в расчёте на
ребёнка)



ВОЛОНТЕРЫ В ПОМОЩЬ
ДЕТЯМ-СИРОТАМ
БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД

Непосредственные результаты, достигаемые БФ "Тёплый дом"	Расходы фонда	Кол-во семей	Кол-во детей	Стоимость достижения непосредственных результатов	
				(в расчёте на семью)	(в расчёте на ребёнка)
1. Безопасное и комфортное проживание в течение периода, необходимого для оформления документов и получения психологической помощи	4 665 514,74	15	16	311 034,32	291 594,67
2. Поддержание здоровья матери и ребёнка в течение периода, необходимого для оформления документов и получения психологической помощи	151 638,04	14	15	10 831,29	10 109,20
3. Преодоление психологических кризисных ситуаций, ведущих к отказу от ребёнка	454 071,32	11	12	41 279,21	37 839,28
4. Восстановление личных документов, оформление жилья в собственность/ соц найм	350 412,67	12	13	29 201,06	26 954,82
5. Получение материальной помощи, необходимой для начала самостоятельной жизни с ребёнком	164 274,00	7	8	23 467,71	20 534,25
6. Возвращение на родину	81 592,00	5	6	16 318,40	13 598,67

Стоимость непосредственного результата 2019

Логическая модель проекта «Теплый дом»

Благополучатели	Непосредственный результат	Краткосрочный социальный результат	Среднесрочный социальный результат	Долгосрочный социальный результат
Мамы и их социальное окружение (родственники, знакомые, официальные лица); опосредованно - дети	Проведен консилиум	Совместно с мамой составлен индивидуальный план	В ситуации мамы произошли изменения, значимые для успешного выхода в самостоятельную жизнь вместе с ребенком	Мама с ребёнком проживает самостоятельно (вне социальных приютов / кризисных центров)
	Составлена карта социальных контактов	Родные, знакомые, внешние специалисты привлечены к решению проблем семьи	Восстановлены контакты с родными и знакомыми Мамы получили опыт конструктивного сотрудничества друг с другом	
	<i>Проведены юридические консультации</i>	<i>У мамы и ребенка собран полный пакет стандартных документов</i>	У семей увеличился уровень правовой и материальной защищенности <i>Мамы-мигрантки возвращаются с детьми на родину</i> <i>Мамы – граждане РФ получают жилье в собственность или социальный наём</i>	
Мамы и дети (диада «мать – дитя» как единая система)	<i>Проведены индивидуальные консультации психолога</i> <i>Проведены групповые занятия</i>	У мам возникло доверие к сотрудникам ТД и запрос на помощь	Эмоциональное состояние и уровень мотивации мам позволяют им предпринимать активные действия по изменению ситуации	Ребенок находится в безопасности, его базовые потребности удовлетворяются
	<i>Мамы получили обратную связь по поводу взаимодействия с ребенком и получили навыки по уходу за ним</i>	Мамы взаимодействуют с детьми и применяют рекомендации по уходу	Улучшилось детско-родительское взаимодействие	
	<i>Мамы обучились навыкам грудного вскармливания</i>	Мамы кормят детей грудью		
	<i>Дети и мамы получили доступ к медицинской помощи</i>	Дети получают лечение и профилактические рекомендации по уходу, адекватные их уровню развития и состоянию здоровья	Мамы понимают и выполняют медицинские рекомендации	

Несовпадения с существующей ЛМП проекта



- Различие формулировок непосредственных результатов в расчете стоимости социального результата и логической модели
- Отсутствие непосредственных результатов «*Получение материальной помощи*» и «*Безопасное и комфортное проживание*» в логической модели
- Непосредственный результат «*Безопасное и комфортное проживание*» обозначился и при сборе обратной связи от клиенток



Необходимо поработать над логической моделью, добавив важные непосредственные результаты

Логическая модель проекта с изменениями

Благополучатели	Непосредственный результат	Краткосрочный социальный результат	Среднесрочный социальный результат	Долгосрочный социальный результат
<p>Мама и их социальное окружение (родственники, знакомые, официальные лица);</p> <p>опосредованно - дети</p>	Проведен консилиум	Совместно с мамой составлен индивидуальный план	В ситуации мамы произошли изменения, значимые для успешного выхода в самостоятельную жизнь вместе с ребенком	<p>Мама с ребёнком проживает самостоятельно (вне социальных приютов / кризисных центров)</p>
	Составлена карта социальных контактов	Родные, знакомые, внешние специалисты привлечены к решению проблем семьи	Восстановлены контакты с родными и знакомыми	
	<i>Проведены юридические консультации</i>	<i>У мамы и ребенка собран полный пакет стандартных документов</i>	<p>У семей увеличился уровень правовой и материальной защищенности</p> <p><i>Мама-мигрантки возвращаются с детьми на родину</i></p> <p><i>Мама – граждане РФ получают жилье в собственность или социальный наём</i></p>	
	Оказана материальная помощь	<i>У семьи появились средства для решения задач плана</i>		
	<p><i>Проведены индивидуальные консультации психолога</i></p> <p><i>Проведены групповые занятия</i></p> <p>Обеспечено безопасное и комфортное проживание</p>	<p>У мам возникло доверие к сотрудникам ТД и запрос на помощь</p> <p>Мама получили опыт конструктивного сотрудничества друг с другом</p>	<p>Эмоциональное состояние и уровень мотивации мам позволяют им предпринимать активные действия по изменению ситуации</p> <p>Мама выходят в самостоятельную жизнь совместно</p>	
<p>Мама и дети (диада «мама – дитя» как единая система)</p>	<i>Мама получили обратную связь по поводу взаимодействия с ребенком и получили навыки по уходу за ним</i>	Мама взаимодействуют с детьми и применяют рекомендации по уходу	<p>Улучшилось детско-родительское взаимодействие</p>	<p>Ребенок находится в безопасности, его базовые потребности удовлетворяются</p>
	<i>Мама обучились навыкам грудного вскармливания</i>	Мама кормят детей грудью		
	<i>Дети и мама получили доступ к медицинской помощи</i>	Дети получают лечение и профилактические рекомендации по уходу, адекватные их уровню развития и состоянию здоровья		



				(в расчёте на семью)	(в расчёте на ребёнка)
Социальные результаты, достигаемые проектом "Тёплый дом"	Расходы фонда	Кол-во семей	Кол-во детей	Стоимость достижения социальных результатов	
Сохранение семьи, проживание ребёнка с матерью (при условии безопасности ребёнка и удовлетворения его потребностей)	2019	2019	2019	2019	2019
	5 271 224,09	11	12	479 202,19	439 268,67
	2020	2020	2020	2020	2020
	5 580 786,52	10	14	558 078,65	398 627,61
Самостоятельное (вне социальных приютов, кризисных центров) проживание матери с ребёнком (при условии безопасности ребёнка и удовлетворения его потребностей)	2019	2019	2019	2019	2019
	5 867 502,77	11	12	533 409,34	488 958,56
	2020	2020	2020	2020	2020
	6 045 774,34	8	11	755 721,79	579 615,85

Стоимость социального результата 2019 /2020

ТЕПЛЫЙ ДОМ

533 409 РУБ.

на одну семью за 8 месяцев (среднее время пребывания мамы в «Теплом доме»)

**Стоимость социального результата:
ребенок остался с мамой, и она
самостоятельно воспитывает его**

66 676 РУБ.

на одну семью в месяц

С учетом стоимости аренды «Теплого дома», полного обеспечения и работы специалистов (психолога и юриста)

ДЕТСКИЙ ДОМ

1 000 000 РУБ.

Стоимость содержания ребенка в год в образовательной организации для детей сирот

1 328 000 РУБ.

Стоимость содержания ребенка в год в медицинской организации для детей сирот

1 076 000 РУБ.

Стоимость содержания ребенка в год в организации, оказывающей социальные услуги

Сложности



- Информация об оказанных услугах для каждой семьи хранится в ее личном деле, аналитическом отчете и не сводится в один документ по всем семьям (*временные затраты и необходимость создания единого документа*)
- Несколько сводных таблиц с разными важными данными (*временные затраты и необходимость создания единого документа*)
- До исследования не считали стоимость пожертвований в натуральном выражении (*точность перевода в денежное выражение*)
- Самостоятельный подсчет стоимости социальных результатов для 2020 – внесение в подготовленную таблицу (*сложность анализа результатов*)



ВОЛОНТЕРЫ В ПОМОЩЬ
ДЕТЯМ-СИРОТАМ
БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД

Лена Андреева, координатор проекта
«Теплый дом»
8(915) 445-86-01
E-mail: careser@mail.ru