



Ассоциация приемных родителей: усыновителей, опекунов, попечителей города Санкт-Петербурга

Как разработать систему мониторинга практики, подробно описанную для масштабирования



Вероника Кудрявцева, председатель Ассоциации приемных родителей г. Санкт-Петербурга:

Чего нам не хватало? У нас не было инструментов, чтобы оценить эффективность работы отдельных программ и специалистов. Не было понимания того, как структурировать обратную связь от детей и родителей, чтобы понять какие именно программы помощи эффективны, а какие – нет; что нужно улучшить в работе и в чем присутствует дефицит. Хотелось прийти к общей системе мониторинга и оценки социальных эффектов программ, реализуемых в Ассоциации.



ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

Ассоциация приемных родителей создана на базе группы взаимопомощи приемных родителей в 2017 г. как система поддержки приемных семей, нацеленная на разрешение семейных кризисов и профилактику вторичного сиротства.

В Ассоциации активно реализуются программы по нескольким направлениям: консультации специалистов для детей и родителей (психолог, дефектолог, социальный работник, юрист), ресурсные группы для родителей, группы для детей, медиация, просветительские мероприятия для специалистов сферы детства.

Ежегодно в программах Ассоциации участвуют более 110 приемных семей, с которыми работают 6 специалистов. Бюджет организации в 2021 г.: 0,5 млн.

О ПРАКТИКЕ

Практика: Сопровождение замещающих семей - членов Ассоциации (с 2017 г.)

Кому помогают?

Всем членам замещающих семей (приемным родителям и детям), независимо от формы семейного устройства

На что работают?

Снижение риска вторичного сиротства и стигматизации детей-сирот

Что делают?

Проводят индивидуальные психологические консультации и групповые встречи

Какой масштаб?

За 2021 г. в Санкт-Петербурге в программе приняли участие 114 семей с 223 детьми, которых сопровождали 6 специалистов.

КОМУ ПОЛЕЗЕН ОПЫТ

- Организациям, работающим с приемными семьями
- Тем, кто собирается транслировать систему МиО в партнерские организации или свои филиалы

МОНИТОРИНГ И ОЦЕНКА В НАЧАЛЕ РАБОТЫ

- Все ключевые специалисты прошли обучение на онлайн-курсе «Оценка программ в сфере детства»
- Специалисты, работающие с семьями, вели записи об оказанных услугах и оценивали динамику состояния детей при помощи психологического тестирования, а также заполняли аналитические таблицы, на основе которых корректировали маршрут сопровождения семьи). Председатель Ассоциации и ее заместитель проводили анкетирование клиентов при обращении (с целью выявления потребностей), а также агрегировали данные, получаемые от специалистов.
- Организация стремилась к открытости и публиковала [отчеты](#) на основе имевшейся системы мониторинга.

Вероника Кудрявцева, председатель Ассоциации приемных родителей г. Санкт-Петербурга:

Что это нам дало? Главным и самым приятным инсайтом оказался результат, полученный нами по окончании апробации – мы видим, к каким изменениям в жизни благополучателей приводит наша программа! Понимание долгосрочных результатов и социальных эффектов нашей деятельности усилило мотивацию всей команды, задействованной в работе с благополучателями. Ведь у специалистов складывается целостная картина итогов работы с семьей, только когда он получает информацию обо всех результатах, а не только о тех, которые лежат в его зоне ответственности. Теперь мы качественно изменим подход к оценке действующих в Ассоциации программ и разработке новых.

ЗАПРОС

- Разработать общую систему мониторинга и оценки социальных эффектов программы, которую реализуют члены Ассоциации
- Разработать инструменты, позволяющие оценить результативность работы программ, чтобы делать выводы о том, в какой мере она приводит к заявленному социальному результату
- Усовершенствовать инструменты сбора обратной связи от родителей

КАК РАБОТАЛИ

Проводили еженедельные рабочие встречи 3 членов команды с куратором в Zoom. Каждая встреча по содержанию представляла собой один небольшой, но логически заверченный шаг в создании системы МиО. В конце встречи все участники процесса получали задачи, которые выполняли до следующей встречи.



Ассоциация приемных родителей: усыновителей, опекунов, попечителей города Санкт-Петербурга

Как разработать систему мониторинга практики, подробно описанную для масштабирования



Вероника Кудрявцева, председатель Ассоциации приемных родителей г. Санкт-Петербурга:

В ходе работы нам не единожды приходилось возвращаться к уже пройденным этапам, корректировать формулировки, которые раньше казались выверенными. В ходе работы возникали трудности: не все члены команды прошли обучение в АНО «Эволюция и филантропия», не владели терминологией и не имели системного видения работы в целом. Мы постарались поэтапно погружать команду в тему МиО, обсуждая с каждым ту часть системы сбора данных МиО, которая касалась непосредственно их деятельности. Это помогло освоить необходимую теорию на материале, который не вызывал сложностей. Еще очень помог [онлайн-сервис ПИОН](#), на котором были ценные материалы, разработанные коллегами для оценки эффективности деятельности организаций в сфере детства.

ЧТО СДЕЛАЛИ

- Разработали Дерево результатов и логическую модель практики, а перед тем, как приступить к ним, провели анализ опыта практики и текущих потребностей в ее совершенствовании; описали ценности, механизм практики и ее риски. В процессе работы пользовались сервисом ПИОН.
- Проанализировали существующие инструменты сбора обратной связи от благополучателей. Подобрали и отразили в ЛМП возможные стандартизированные инструменты для сбора данных о среднесрочных и долгосрочных социальных результатах.
- Решили сконцентрироваться на инструментах для родителей-клиентов практики и специалистов сферы детства, а инструменты для детей оставить за рамками проекта. Разработали прототипы 3 анкет обратной связи для родителей, получающих разные виды услуг, и 1 для специалистов сферы детства.
- Разработали базу с описанием показателей: с методической (к каким результатам относятся; методика измерения; ограничения) и управленческой (ответственные сотрудники; сроки; начальные и целевые значения) информацией.

ЧТО ПОЛУЧИЛОСЬ

- Дерево результатов
- Логическая модель практики
- Анкеты для приемных родителей и специалистов сферы детства
- База данных с описанием показателей

ВЫВОДЫ

- Система МиО необходима всем. Но обратите внимание и на то, что она может создавать дополнительную ценность в каждом конкретном случае: например, способствовать профессионализации родительской организации.
- Необходимо вовлекать всех членов команды, работающих с благополучателями, в процесс разработки системы МиО. Происходит сверка ценностей, ранжирование задач, появляется осознание своего места и роли в достижении социальных результатов и социальных эффектов. Это повышает мотивацию команды как к непосредственной работе с благополучателями, так и к работе по МиО.
- Для тиражирования системы МиО в другие организации важно подготовить описание показателей, их методических и управленческих характеристик, чтобы обеспечить их единое понимание и использование.

Стратегическая сессия была посвящена знакомству команды специалистов с созданной системой МиО и их «погружению» в механизмы ее действия, чтобы укрепить их мотивацию к применению системы МиО в работе с благополучателями. Все участники сессии пришли к мнению, что система МиО необходима для эффективной работы организации. Они активно отозвались на необходимость точечной доработки узкопрофильных инструментов с учетом нового видения и поставленных задач. Также выделили членов команды как отдельных стейкхолдеров и разработали цепочку социальных результатов для них.



Надежда Рождественская, куратор:

Меня особенно заинтересовал инсайт на стратегической сессии, когда команда приняла решение рассматривать сотрудников как стейкхолдеров и добавить для них «ветку» в Дерево результатов. Нам кажется, что специалист – это тот, кто влияет на жизнь благополучателя. Но сами специалисты ярко и эмоционально рассказывают о том, как работа влияет на их жизнь. В этом смысле Дерево результатов можно использовать при приеме на работу: спрашивать, как новый сотрудник относится к такому влиянию, совпадает ли оно с его ценностями. Интересно, что из Дерева результатов с самого начала считывалась забота о приемных родителях, о профилактике эмоционального выгорания у них. Но и специалисты – не «инструмент воздействия», а такие же люди, как родители. Здорово, что удалось отразить эти ценности в логике практики.

ДАЛЬНЕЙШИЕ ПЛАНЫ

- Тиражируют систему МиО в 7 регионах, где присутствуют партнерские организации, реализующие данную практику.
- Завершат описание практики в соответствии со Стандартом доказательности и подадут ее в Реестр доказательных практик.
- Разработают единую форму для отслеживания состояния благополучателей, которую специалисты практики смогут использовать для частичной автоматизации сбора данных (информация о характеристиках благополучателей и оказанных им услугах; даты и результаты всех измерений).
- С 2022 г. в Ассоциации появился новый сотрудник – специалист по оценке, который отвечает за реализацию этих планов.