



Санкт-Петербургская ассоциация общественных объединений родителей детей-инвалидов «ГАООРДИ»

Как систематизировать процессы мониторинга, когда в практике участвуют много стейкхолдеров и реализуется много проектов



Галина Урманчеева, PR-директор:

Мы начали создавать систему МиО с проекта

сопровожаемого проживания, потому что это первый подобный проект в России, который иницирован и реализуется в партнерстве НКО, государства и бизнеса. Это реальная альтернатива психоневрологическим интернатам и новая для страны технология, которую мы стараемся системно тиражировать в регионы. На наш проект направлено внимание многих людей, и нам важно объяснить им, каких результатов они могут ожидать, если поддержат или внедрят у себя нашу модель сопровождаемого проживания.



ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

«ГАООРДИ» работает с 1992 г., чтобы родители могли вместе действовать в интересах своих детей с инвалидностью.

Ассоциация объединяет 18 общественных организаций родителей детей с инвалидностью, с редкими и генетическими заболеваниями. Сама Ассоциация реализует различные проекты и программы, в том числе сопровождаемое проживание взрослых людей с инвалидностью, содействие трудоустройству и занятости, служба помощи людям с боковым амиотрофическим склерозом, центр дневного пребывания для взрослых людей с ментальными нарушениями, программа «Передышка плюс» и другие.

В ассоциации работают 150 штатных сотрудников, многие из которых имеют личный опыт воспитания детей с инвалидностью.

Бюджет организации в 2021 г.: около 200 млн.

О ПРАКТИКЕ

Практика: проект «Сопровождаемое проживание» (с 2017 г.)

Кому помогают?

Взрослым людям с ментальной инвалидностью, которые не могут жить самостоятельно

На что работают?

Создают альтернативу психоневрологическим интернатам.

Что делают?

Дают возможность жить вне родительской семьи и осваивать доступные навыки самостоятельности при поддержке специалистов.

Какой масштаб?

2 дома сопровождаемого проживания, в каждом из которых 19 жителей и 20 сотрудников; построен и готовится к вводу Центр временного поддерживаемого проживания; опыт проекта транслируется в 15 регионов.

МОНИТОРИНГ И ОЦЕНКА В НАЧАЛЕ РАБОТЫ

- В домах велся учет оказания различных видов социальных услуг (автоматизированная система 1С); директора домов отслеживали качество работы специалистов.
- Психолог и социальный работник проводили оценку качества жизни каждого проживающего в домах при помощи интервью и наблюдения, а также специализированной диагностики, но не обобщали эти данные.
- Координатор службы сопровождаемого проживания анкетировал родителей, при этом акцент делался на их ожиданиях на входе, и в меньшей степени – на изменениях во время жизни их ребенка в доме.

КОМУ ПОЛЕЗЕН ОПЫТ

- Тем, кто работает с молодыми взрослыми, нуждающимися в сопровождаемом проживании
- Тем, кому важно проанализировать уже имеющиеся наработки и заполнить пробелы в системе МиО

КАК РАБОТАЛИ

Собрали рабочую группу, в составе которой стабильно встречались 6 – 7 сотрудников. В состав группы вошли сотрудники домов сопровождаемого проживания, PR-специалисты, социолог, грантрайтер и специалист по работе с реестром социальных услуг; одна из сотрудниц имеет личный опыт воспитания «особого» ребенка. Акцент делался именно на совместных встречах, чтобы выработать общее видение социальных результатов.

ЗАПРОСЫ

- Выстроить систему МиО, которая поможет совершенствовать систему деятельности, делать выводы о том, какие алгоритмы работы надо менять
- Наглядно рассказывать о результатах своей практики в ходе общения со стейкхолдерами, которые ее иницировали и поддерживают, и с коллегами в регионах, которые ее перенимают





Санкт-Петербургская ассоциация общественных объединений родителей детей-инвалидов «ГАООРДИ»

Как систематизировать процессы мониторинга, когда в практике участвуют много стейкхолдеров и реализуется много проектов



Юлия Гребёнкина, руководитель PR отдела:

Что это нам дало? У нас случались открытия: например, мы

решили мониторить отношение к ситуации родителей, чьи дети уже живут в домах. Важно разобраться, улучшилось ли их качество жизни после входа в проект, сравнить их ожидания «на старте» и текущие ощущения: действительно ли это благо для них или после расставания с ребенком происходит «ломка», которую нужно помочь пережить? Хорошо было то, что консультант была раньше не знакома с нашей работой – свежий взгляд человека, не включенного в практику, помог нам увидеть детали, на которые мы не обращали внимания. Уже очевидна и практическая польза от проделанной работы: грантрайтеру будет на что опереться, формулируя показатели для заявок.



ЧТО СДЕЛАЛИ

- Построили Дерево результатов. Провели анализ потребностей всех стейкхолдеров (включая государство и бизнес) в информации о результатах практики, чтобы Дерево отвечало на их запросы.
- Построили логическую модели практики (ЛМП) – на данный момент показатели прописаны не для всех стейкхолдеров, а только для благополучателей и их родителей.
- Провели аудит существующей системы мониторинга и оценки. Выявили «разрывы» между тем, какие данные собирали и какие инструменты использовали раньше, а какие нужны для разработанной ЛМП. Визуально зафиксировали эти расхождения в табличной форме и с их учетом разработали рекомендации по совершенствованию системы мониторинга и оценки.

ЧТО ПОЛУЧИЛОСЬ

- Дерево результатов
- Логическая модель практики
- Рекомендации по совершенствованию системы мониторинга и оценки



Виктория Анейчик, социолог:

Сотрудникам, работающим с ребятами, важно увидеть, что их работа полезна не только «здесь и сейчас», а имеет системное влияние. Это расширяет профессиональный кругозор. Коллегам из регионов, которые перенимают нашу практику,

ЛМП указывает путь: они видят, какие результаты получат на следующем шаге. Также у нас появляются аргументы об эффективности практики – почему стоит тиражировать именно нашу модель сопровождаемого проживания.

ВЫВОДЫ

- Привлекая внешнего консультанта, учитывайте его опыт: иногда важно, чтобы он хорошо знал вашу сферу деятельности, а иногда – наоборот, нужен абсолютно свежий взгляд
- Если система МиО существует уже какое-то время, прежде чем вводить в нее новые показатели и инструменты сбора данных, надо провести аудит того, что уже работает
- Когда в организации большое количество стейкхолдеров, программ и проектов, методических разработок, пора начинать работу не только над МиО, но и над системой управления знаниями. Путь развития лежит от системы МиО к МОО – мониторингу, оценке и обучению.

В рамках стратегической сессии руководители подразделений Ассоциации в формате тренинга узнали о возможностях системы МиО и её внедрении в организации. Обсудили важность мониторинга и оценки как инструментов стратегического развития организации, а также практические вопросы – какие дальнейшие шаги будут предприняты в каждом подразделении для последующей работы по выстраиванию системы МиО.

ДАЛЬНЕЙШИЕ ПЛАНЫ

- Продолжат работу по созданию системы МиО. Сейчас организация проходит этап, когда важно объединить в единую систему все ее элементы. Уже после этого начнут процесс выделения отдельных процессов сбора и анализа данных, отвечающих за них сотрудников и др.
- Работа будет идти с опорой на разработанные рекомендации по совершенствованию системы мониторинга и оценки.
- Опишут для тиражирования еще одну практику – сопровождение в трудовой занятости – опираясь на полученный опыт по созданию Древа результатов.



Надежда Рождественская (куратор):

Сложилась уникальная ситуация – в работе над МиО объединились сотрудники многих подразделений, включая специалистов по PR и GR. Случилась «алхимия» взаимодействия разных точек зрения. Благодаря этому видны «точки роста». Например, может быть полезным в будущем провести стратегическую сессию для руководителей всех программ и на основе Древа результатов уточнить миссию организации. В организации накоплен огромный массив полезной информации – от

многолетних методических разработок до данных о стейкхолдерах. Следующим шагом в развитии инфраструктуры может стать система управления знаниями.