



Организация

БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ ДЕТЯМ «РАСПРАВЬ КРЫЛЬЯ!»

Описание организации

БФ «Расправь крылья!» был создан в 2007 году для оказания социальной помощи детям и семьям с детьми в трудной жизненной ситуации, прежде всего детям-сиротам; детям, оставшимся без попечения родителей; тяжелобольным детям и их семьям.

Приоритетными направлениями деятельности Фонда являются:

- социальная адаптация воспитанников и выпускников организаций для детей-сирот и замещающих семей; внедрение моделей подготовки воспитанников к самостоятельной жизни; технологии индивидуального сопровождения выпускников; создание в регионах Российской Федерации региональных систем сопровождения выпускников;
- социальная поддержка молодых матерей из числа сирот с детьми, находящихся в трудной жизненной ситуации;
- повышение квалификации специалистов, работающих с сиротами; внедрение в деятельность специалистов новых методов и инструментов работы; разработка методических материалов в помощь специалистам;

- социальная поддержка и оказание материальной помощи семьям в лечении и реабилитации тяжелобольных детей и детей-инвалидов.

Среднегодовой бюджет организации за последние три года – около 95 млн рублей. Средства на осуществление деятельности поступают от частных жертвователей. В Фонде в настоящее время работают 10 сотрудников, 6 волонтеров помогают Фонду.

Ольга Заводилкина, программный эксперт

«Чем занимается наш фонд? Если очень обобщенно, то двумя вещами. Первое - прямой помощью тем, кто в ней нуждается: детям-инвалидам и их родителям, детям-сиротам, молодым мамам, выпускникам детских домов и другим. Второе - это крупные проекты вместе с государством в лице региональных властей. Цель этих проектов - создать в регионе устойчивую систему сопровождения выпускников детских домов и замещающих семей. И это инфраструктурные проекты. Мы передаем технологию, обучаем специалистов, помогаем организовать отлаженное взаимодействие между всеми субъектами системы, разрабатываем проекты нормативных актов, закрепляющих алгоритм и ценности технологии индивидуального сопровождения. А теперь еще, благодаря ПИОНу, передаем систему мониторинга и оценки социальных результатов».

Предпосылки к участию в программе

Потенциал

К началу Программы организация имела самостоятельный опыт проведения мониторинга в рамках реализуемых проектов и программ. Был опыт сбора показателей для отчетности по проектной деятельности. Было разработано большое число показателей, но они не были систематизированы, выстроены по уровням, не было сформулированных социальных результатов в долгосрочном периоде.

Ольга Заводилкина, программный эксперт

«Мы принимали активное участие в работе Межотраслевого профессионального объединения «Оценка в сфере детства», проходили обучение, и с системой оценки были в принципе знакомы».

Мотивы



Олег Ерова, исполнительный директор

«Мы приняли решение об участии в Программе, потому что, во-первых, тема оценки - это точка роста нашей организации, а во-вторых, нет ничего ценнее общения с профессионалом в сфере оценки, которым безусловно является организация «Эволюция и филантропия»».



Ирина Бобылева, программный эксперт

«Решение по участию в программе принимали мы, программные эксперты, вместе с исполнительным директором. Перед нами всегда стоял вопрос оценки эффективности проектов, и мы очень близко подошли к оценке социального влияния. Нам не хватало времени и стимула, чтобы всё это систематизировать. Нам было это важно именно сейчас поскольку заканчивался проект «Вместе к успеху», и нашим стейкхолдерам в Белгороде необходимо было показать итоги проекта, выйти на уровень социальных результатов и их показателей. Мы поняли, что участие в Программе поможет ответить на многие вопросы, которые на тот момент перед нами стояли. Программа логично вписывалась, все оказа-

лось очень встроено. Мы были готовы дисциплинироваться. Задачи, которые стояли перед нами в тот момент, были задачами текущей деятельности, но получалось, что с поддержкой в виде Программы мы решали их на более высоком уровне».

Ольга Заводилкина

«Мы думали, что хорошо было бы иметь сервис, на котором можно получить поддержку. Как только пришло приглашение к участию, мы сразу поняли - это для нас. Нам интересна была собственно тема оценки, мы её тоже продвигаем. А также - желание оценить результаты проекта «Вместе к успеху». Но приоритетной для нас была тема оценки применительно к сфере сопровождения выпускников, более узко, чем к сфере детства в целом».

Ирина Бобылева

«У нас достаточно много уже собирается показателей, и мы хотели навести в этом порядок - систематизировать их, сделать обобщения и перейти на другой уровень, в большей степени ориентируясь на социальные результаты».

IT для хранения и анализа данных

При внедрении Технологии индивидуального сопровождения (ТИС) использовались разработанные Фондом формы электронных документов для работы специалистов и информационная система «ВыпускникПлюс» для сбора, хранения и анализа данных о выпускниках разных регионов.



Цели создания системы измерения и оценки

Оценить внедрение Технологии индивидуального сопровождения (ТИС) в деятельность служб сопровождения выпускников.

Название программы

ВНЕДРЕНИЕ ТЕХНОЛОГИИ ИНДИВИДУАЛЬНОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ (ТИС) ВЫПУСКНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ ДЛЯ ДЕТЕЙ-СИРОТ И ЗАМЕЩАЮЩИХ СЕМЕЙ В БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ



Период реализации программы

2014-2017 гг.

Цели проекта

Цель - внедрить в деятельность 90% муниципальных служб сопровождения Белгородской области, оказывающих поддержку выпускникам всех форм попечения, ТИС как основную технологию работы специалистов.

Задачи программы

1. Разработать технологическую карту, описывающую ТИС выпускников всех форм попечения.
2. Создать образовательное пространство, способствующее овладению специалистами ТИС.
3. Осуществить обучение не менее 100 специалистов, используя созданное в рамках проекта образовательное пространство.
4. Оказать поддержку специалистам на начальном этапе использования ими ТИС в работе с выпускниками.
5. Разработать показатели, свидетельствующие о внедрении и эффективности ТИС в работе с выпускниками.

Деятельность по программе

- Обучение (семинары, вебинары, профессиональные школы).
- Супервизия (участие в консилиумах, консультации).
- Оценка внедрения и эффективности (опросы, анализ документов).

Социальные результаты

Краткосрочные

Специалисты служб сопровождения, прошедшие обучение, используют в своей работе ТИС.

Среднесрочные

Все специалисты служб сопровождения используют ТИС как основную технологию работы.

Долгосрочные

Выпускники получают поддержку в объеме, достаточном для достижения позитивных изменений в их жизненной ситуации.

Первые итоги

Ольга Заводилкина

«Сначала участвовали в установочном семинаре, потом в семинарах раз в месяц. С куратором начали работать в феврале-марте. Мы большие общались письмами, в среднем раз в неделю, иногда чаще. Взаимодействие было довольно плотное до Экспертного совета. Экспертный совет был в июне. Уже в марте начали тестировать новые показатели, разработанные с куратором, повторное тестирование провели в июне. Как только перед экспертным советом дали доступ к системе ПИОН, мы начали вносить в неё данные. Сразу ввели туда несколько цепочек, дали обратную связь, и потом ПИОН ушел на доработку. После доработки мы его еще раз протестировали».

«Мы вдвоем с Ириной Бобылевой как специалисты-эксперты непосредственно разрабатывали систему МиО. Обсуждали ее с исполнительным директором и ведущим менеджером, а также со специалистами Белгородского регионального центра и муниципальных служб, их было порядка 40 человек. Мы представили им систему, достаточно широко ее обсудили. Они в полной степени заинтересованные лица, весь массив данных – оттуда. Сотрудники регионального центра больше заинтересованы в аналитическом уровне. А специалисты из муниципальных служб заинтересованы в показателях. Они каждый показатель пропускали через себя: «А что будет, если оценивать будут меня?»

Ирина Бобылева

«Вторая версия системы мониторинга и оценки (появилась она после экспертного совета) намного понятнее и менее объемна. Произошла профессионализация. Жизнеспособность системы мониторинга и оценки ясно обозначилась – стало понятно какие показатели нужно оставить для демонстрации не только результативности и эффективности работы, но и её устойчивости, способности существовать без нас».

В ходе пилотного этапа сделали и получили результаты:

- Апробировали процедуру включенного наблюдения на консилиумах – разработали 2 чек-листа.
- После апробации внесли изменения, определили показатели, свидетельствующие об ис-

пользовании ТИС.

- Провели самооценку и взаимную оценку служб сопровождения, результаты - в обработке.
- Обсудили новый список показателей со специалистами Белгородской области и определили ключевой показатель.

Ирина Бобылева

«Удалось систематизировать непосредственные и социальные результаты. И этот процесс – пока мы выстраивали всю картину – он был тяжелым, потому что у нас был большой объем информации, много данных».

Ольга Заводилкина

«По ощущениям это было, как будто мы перебрали гору руды, чтобы найти крупинцы золота. Пустой породы было много. Это был творческий процесс».



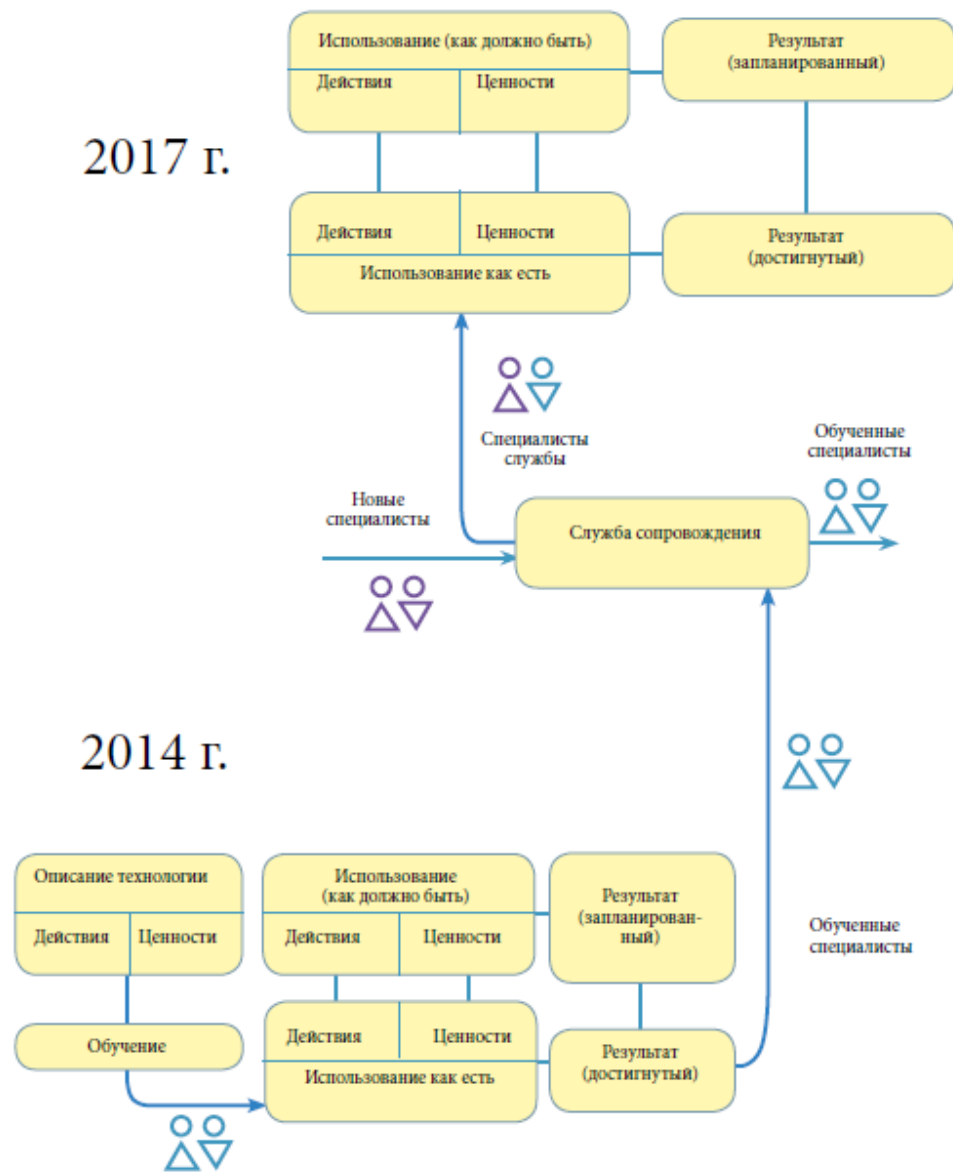
Выполненные рекомендации Экспертного совета:

- Вычленили одну основную цель.
- Сократили общее число показателей.
- Разделили показатели на показатели оценки внедрения и показатели оценки влияния.
- Изменили формулировки показателей.
- Поняли, какой из показателей является ключевым как результирующий и внедрение, и влияние.

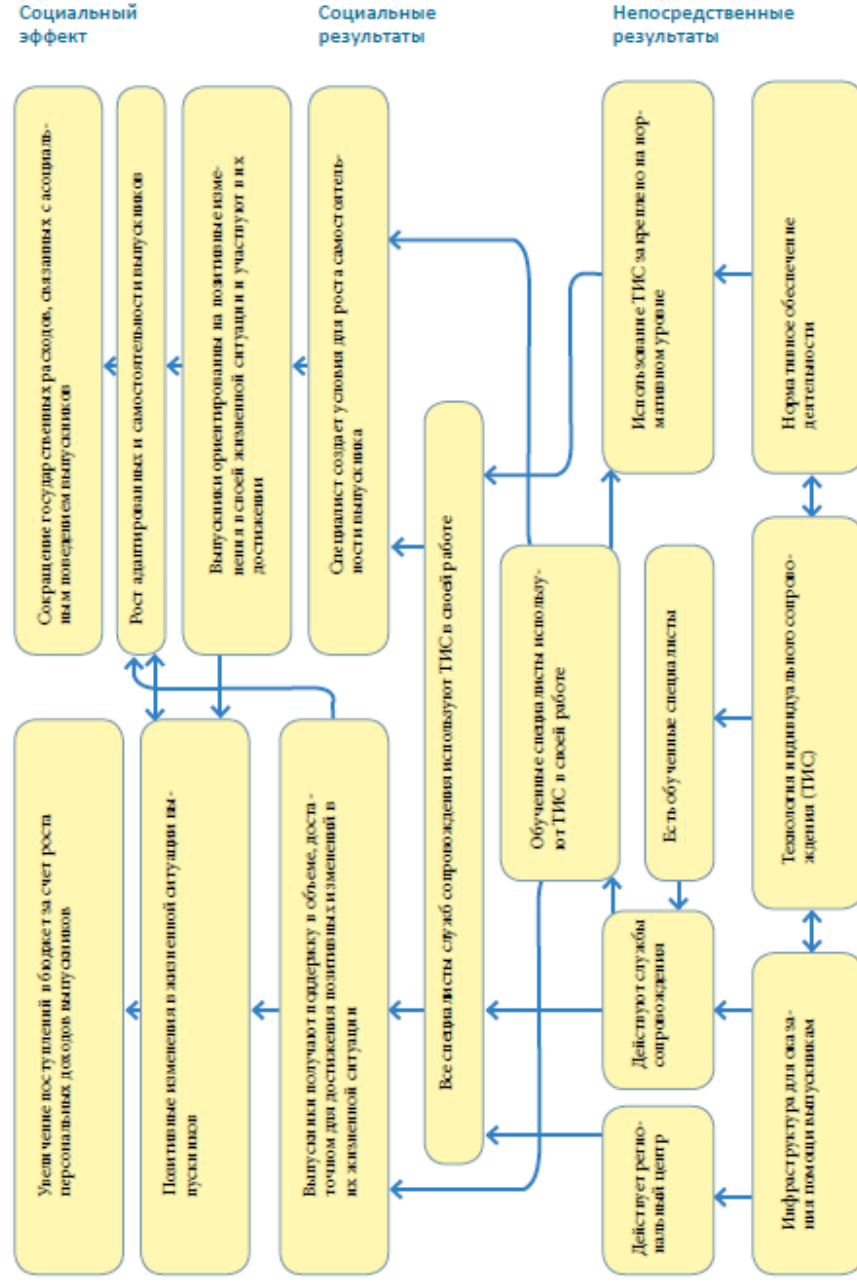
Анализ стейкхолдеров

Стейкхолдер	Ожидания стейкхолдера от программы – перечень ожидаемых результатов	Уровень подотчетности (по 5-ти балльной шкале)
На кого (какие группы, каких стейкхолдеров) программа оказывает значимое влияние		
Выпускники всех форм попечения (организации для детей-сирот, замещающие семьи)	<p>Позитивные изменения в жизненной ситуации. Задачи социальной адаптации будут решены. Есть к кому обратиться в трудной жизненной ситуации</p> <p>Изучалась специфика проблемного поля выпускников и оказания им помощи. Анализировались данные о социальной адаптации выпускников Белгородской области.</p>	5 За социальные результаты, связанные с получением поддержки в необходимом объеме и созданием условий для роста самостоятельности
Специалисты сопровождения	<p>Овладеют технологией сопровождения. Повысят свой профессиональный уровень, будут эффективны</p> <p>Ожидания специалистов сопровождения проверялись в процессе заседаний рабочей группы, проводился опрос специалистов</p>	5 За непосредственные и социальные результаты, связанные с подготовкой специалистов и созданием условий для их деятельности (создание инфраструктуры, нормативное закрепление и методическая поддержка деятельности)
Кто, какие группы значимо влияют на реализацию программы? Без кого программа не может быть реализована?		
Управление социальной защиты населения Белгородской области	<p>Наличие обученных специалистов, владеющих техниками и методами помощи и поддержки выпускников. Адаптированные выпускники</p> <p>Ожидания проверялись в ходе консультаций и обсуждений проекта и его результатов</p>	5 За все результаты проекта
Центр подготовки и сопровождения выпускников «Расправь крылья»	<p>Имеет программы подготовки и поддержки специалистов. Команда центра обучена и способна выполнять уставные задачи</p> <p>Ожидания проверялись в ходе проектных и обучающих семинаров со специалистами центра</p>	4 За результаты, связанные с созданием центра, в том числе подготовкой нормативных документов, обучением специалистов, поддержкой центра для формирования координации его деятельности с муниципальными службами сопровождения и детскими домами
Совет фонда	<p>Проект реализован. Задачи проекта решены. Позитивный отзыв. Рекомендации для тиражирования проекта</p>	5 За все результаты проекта. Ожидания транслированы из опыта предыдущих проектов

Внедрение технологии



Логика программ



Цепочка социальных результатов

Ресурсы	Деятельность	Социальные результаты (в коротком периоде) и показатели	Социальные результаты (в среднем периоде) и показатели	Социальные результаты (в долгосрочном периоде) и показатели
Административная поддержка администрации Белгородской области, которая наряду с Фондом является участницей проекта	Специалисты фонда проводят обучающие и консультативные мероприятия для введения в действие ТИС: - семинары - вебинары - профессиональные школы - консультации - супервизии - опросы	Специалисты службы сопровождения используют ТИС как основную технологию работы с выпускниками Показатели: Количество выпускников, для которых поставлены задачи, направленные на положительные изменения в их жилищной ситуации, и их доли в общем количестве выпускников, с которыми работают специалисты	Выпускники получают поддержку в объеме, достаточном для достижения положительных изменений в их жилищной ситуации Показатель: Доля выпускников, участвующих в решении задач, направленных на положительные изменения в их жилищной ситуации, в общем количестве выпускников, в отношении которых такие задачи поставлены	Выпускники ориентированы на положительные изменения в своей жилищной ситуации и участвуют в их достижении Показатель: Доля выпускников, участвующих в решении задач, направленных на положительные изменения в жилищной ситуации, в общем количестве выпускников, в отношении которых такие задачи поставлены
Наличие у фонда опыта внедрения ТИС в двух регионах РФ	Подготовка нормативных документов, обеспечение исполнения исполнительных актов ТИС в качестве основной технологии работы с выпускниками	Специалисты службы сопровождения создают условия для самостоятельности выпускников Показатели: Доля выпускников, участвующих в решении задач, направленных на положительные изменения в жилищной ситуации, в общем количестве выпускников, в отношении которых такие задачи поставлены	Специалисты службы сопровождения создают условия для самостоятельности выпускников Показатель: Доля выпускников, участвующих в решении задач, направленных на положительные изменения в жилищной ситуации, в общем количестве выпускников, в отношении которых такие задачи поставлены	Выпускники ориентированы на положительные изменения в жилищной ситуации и участвуют в их достижении Показатель: Доля выпускников, участвующих в решении задач, направленных на положительные изменения в жилищной ситуации, в общем количестве выпускников, в отношении которых такие задачи поставлены
Наличие у фонда квалифицированных специалистов	Финансовые средства	Специалисты службы сопровождения используют ТИС как основную технологию работы с выпускниками Показатели: Количество выпускников, для которых поставлены задачи, направленные на положительные изменения в их жилищной ситуации, и их доли в общем количестве выпускников, с которыми работают специалисты	Выпускники получают поддержку в объеме, достаточном для достижения положительных изменений в их жилищной ситуации Показатель: Доля выпускников, участвующих в решении задач, направленных на положительные изменения в их жилищной ситуации, в общем количестве выпускников, в отношении которых такие задачи поставлены	Выпускники ориентированы на положительные изменения в жилищной ситуации и участвуют в их достижении Показатель: Доля выпускников, участвующих в решении задач, направленных на положительные изменения в жилищной ситуации, в общем количестве выпускников, в отношении которых такие задачи поставлены

Показатели непосредственных результатов

Показатель	Как собирается (метод сбора)	Когда (частота)	Кто ответствен за сбор	Где хранится	В каких отчетах и кем используется	Как часто пересматривается
Соотношение проведенных и запланированных мероприятий по видам	Отчеты специалистов, проводящих мероприятия и соотнесение с запланированным числом	ежеквартально	МП	Фонд	ГО фонда	не пересматривается
Соотношение реального и запланированного количества участников мероприятий по видам	Регистрационные листы с обучающих мероприятий и соотнесение с запланированным числом	ежеквартально	МП	Фонд	ГО фонда	не пересматривается
Соотношение реального и запланированного количества специалистов, прошедших обучение	Результаты итоговой аттестации по окончании цикла обучающих мероприятий и соотнесение с запланированным числом	После окончания каждого цикла обучающих мероприятий	РОП	Фонд	ГО фонда	не пересматривается
Количество нормативных актов, обеспечивающих использование ТИС в качестве основной технологии работы	Анализ количества и содержания принятых нормативных актов	ежегодно	МП	Фонд	ГО фонда	ежегодно
Доля специалистов служб сопровождения, которые используют ТИС как основную технологию работы	Использование специалистом ТИС определяется с опорой на маркеры, описывающие алгоритм и ценности технологии	ежегодно	МП	Фонд	ГО фонда	ежегодно

МП-менеджер проекта
 РОП- руководитель обучающей программы
 СС-служба сопровождения
 РЦ-региональный центр
 УП- участник программы
 ГО-годовой отчет

Показатели социальных результатов

Показатель	Как собирается (метод сбора)	Когда (частота)	Кто ответствен за сбор	Где хранится	В каких отчетах и кем используется	Как часто пересматривается
Соотношение решенных за отчетный период задач, направленных на позитивные изменения в жизненной ситуации выпускников, и поставленных на этот период (новый)	Индивидуально по аналитическому журналу сопровождения: соотнесение вклада «Задачи на квартал» и «Отметка о решении задачи». Обобщенный по группам выпускников через суммирование	ежеквартально	Руководитель СС, ответственный специалист РЦ	СС РЦ	Рейтинг СС, ежегодный, ежеквартальный и ГО РЦ	через 6 мес
Доля выпускников, участвующих в решении задач, направленных на позитивные изменения в их жизненной ситуации, в общем количестве выпускников, в отношении которых также задачи поставлены (новый)	Анализ вкладки «Обращения/посещения» в единой информационной системе «ВыпускникПлюс», подсчет количества записей, в которых пиншатором выступал выпускник в соотнесении с зафиксированным содержанием	ежеквартально	Консультант РЦ по закрепленным за ним службам, объединяет информацию методист информационно-аналитического отдела	СС РЦ	ежеквартальный и ГО РЦ	через 6 мес
Доля выпускников, у которых зафиксированы позитивные изменения в жизненной ситуации, в общем количестве выпускников, с которыми работают специалисты служб	Анализ документов (карта сопровождения, карта оценки жизненной ситуации, протокол консилиума), включенное наблюдение (чек-лист)	ежеквартально	Консультант регионального центра по закрепленным за ним службам, объединяет информацию методист информационно-аналитического отдела	СС РЦ	Рейтинг СС, ежегодный аналитический отчет о положении выпускников, ежеквартальный и ГО РЦ	раз в год

Трудности, открытия, планы



Трудности

Ольга Заводилкина

«Ещё оказалось, что, когда делаешь свою систему, надо чтобы она была понятна не только тем, кто в проекте, но и другим людям. Им важны выводы. «Кухня» – она мало кому интересна, важнее «готовое блюдо». А нам в большей степени хотелось показать, какие «ингредиенты», сколько чего мы берём, какие «специи» и так далее».

Ирина Бобылева

«Мы приготовили такой объем критериев и показателей, такую систему, как нам казалось логичную, стройную, но очень большую, громоздкую и – оказалась она не нужна такая: как-то можно разделить и сделать попроще, более понятно, более логично».

Ольга Заводилкина

«Чего не хватало: мы написали результаты, потом – «социальные результаты», но как они связаны? Нет этой проверки связи: действительно ли этот непосредственный результат приводит к этому социальному результату. От оценщиков, от экспертов, от системы хотелось бы не только раскладывать по полочкам. Разбираем не просто допущение, что «вот мы так думаем, что это так есть», а пытаемся понять, действительно ли эта связь имеет какое-то обоснование, доказательность».



Открытия

Ирина Бобылева

«У нас были огромные презентации, которые сложно было представить и сделать понятными для тех, кто слушает. А на экспертном совете пришло четкое понимание, что их нужно разделить на связанные с внедрением нашей технологии и связанные с эффективностью – уже после того, как технология начинает действовать. Поэтому появились две логические модели: одна, связанная с программой, а другая, связанная с влиянием. И это всё помогло разделить эти показатели и выстроить их очень логично. Мне это показалось нашим хорошим достижением и «инсайтом».

«Благодаря пониманию того, что интересно внешней аудитории, у нас появились маркеры того, чего нам не хватало. Благодаря тому, что нужно было представлять технологию, у нас появилось понятное табличное описание с ценностями, действиями и инструментами».



Планы

- Подготовить методические руководства по использованию показателей.
- Запустить новые показатели мониторинга служб сопровождения Белгородской области.

Комментарий куратора

Владимир Балакирев

«Система МиО у «Расправь крылья» к началу проекта была уже создана в первоначальном виде, это было связано с опытом сотрудников организации по другим проектам.

Мне кажется, они сделали достаточно законченную систему мониторинга для регионального проекта, ориентированного на создание и поддержку региональной системы, учредитель которой – государство. В системе мониторинга наряду с содержанием и хорошей проработкой индикаторов они еще ориентировались не только на свои потребности, но и на потребности чиновников, которым эта система отдается, и эта система мониторинга соответствует государственным взглядам чиновников.

Плюс они разработали разные документальные формы (бланки) для сбора (фиксации) первичной информации о состоянии индикаторов, они необходимы для проведения индикаторной оценки, хорошо проработали бюрократию в хорошем смысле этого слова, систему сбора данных стандартизировали, это необходимо в оценке. Хорошо документально проработаны в деталях – и система отчетности, и система интеграции разных показателей.

У них получилась целостная вещь: система, которая транслируется, она может распространяться на разные регионы, и они сделали еще такую надстройку – универсальную систему мониторинга, которая может параллельно распространяться как часть проекта и также может транслироваться. Не отдельно стоящая система мониторинга, а она уже включенная в сам проект и готовая для ре-трансляции в будущем. С одной стороны, все, что касается технологии проекта, работы с подростками, взаимодействия меж специалистами, сопровождения выпускников детских учреждений, и плюс еще система мониторинга.

При этом информацию можно получать не только на уровне одной организации, локального центра, но и на уровне всей системы. Мне кажется, что чиновники, которые заинтересованы в получении такой картины, они должны быть довольны тем, что такая возможность есть.

С ними было приятно работать – они очень быстро работали, сами хорошо все прорабатывали, мне приходилось только корректировать немного, вопросы задавать.

Рекомендовал распространить знания участников проекта на всю организацию. Аккуратно и корректно относиться к разработке индикаторов будущих проектов.

Разработать полный пакет описания регионального проекта, включая систему управления и в ней предусмотреть систему мониторинга – до полной готовности для трансляции в новые регионы. Разработать к ней пакет тренингов».

