



ОРГАНИЗАЦИЯ

МЕЖРЕГИОНАЛЬНАЯ ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ПО СОДЕЙСТВИЮ СЕМЬЯМ С ДЕТЬМИ В ТРУДНОЙ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ «АИСТЕНОК» (г. ЕКАТЕРИНБУРГ) [↗](#)

7 ОПИСАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ

МОО «Аистенок» основана в июне 2003 года. Начиная свою работу с направления по профилактике отказов от детей на стадии роддома, с годами мы пришли к тому, что деятельность по профилактике социального сиротства должна быть комплексной и направленной на различные аспекты жизни семей. На сегодняшний день работа ведется по четырем основным направлениям:

1. Сохранение родной семьи для ребенка:

- Профилактика отказов от детей (на стадии женской консультации, роддома, или по самообращению женщины).
- Оказание комплексной помощи семьям и сопровождение семей с детьми в трудной жизненной ситуации (психологическая, социальная, юридическая помощь).

2. Содействие семейному жизнеустройству детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей:

- Подготовка и сопровождение потенциальных и состоявшихся приемных родителей.

- Создание реабилитационно-игровых и сенсорных пространств в детских больницах для пребывания и развития детей-отказников.
- Сохранение психо-эмоционального и физического здоровья отказных детей, находящихся на территории городских больниц и содействие их семейному жизнеустройству в семью.

3. Работа Семейного Ресурсного общественного центра:

- Повышение организационно-управленческого и финансового потенциала региональных СО НКО посредством их структурной поддержки.
- Создание стажировочной площадки, для обмена опытом и эффективными технологиями работы в сфере профилактики раннего социального сиротства.
- Повышение квалификации специалистов, создание профессионального сообщества для повышения качества предоставляемой помощи семьям.

4. Строительство кризисного семейного центра на 25 мест для женщин с маленькими детьми в Свердловской области.

Среднегодовой бюджет организации составляет более 8 700 000 рублей.

В организации в настоящее время работает 7 штатных сотрудников, 8 сотрудников по гражданско-правовому договору.

ПРЕДПОСЫЛКИ К УЧАСТИЮ В ПРОГРАММЕ

Потенциал

На момент входа в проект наше кризисное отделение временного проживания функционировало уже 7,5 лет и находилось на стадии расширения. Кризисное отделение из 5-ти комнатной квартиры должно было переехать в дом, рассчитанный для проживания 9 семей одновременно. В связи с этим было принято решение о систематизации документооборота отделения и доказательности эффективности практики.

За годы работы были разработаны опросники, анкеты, шаблон индивидуального плана работы с семьей. Также имелись алгоритмы оказания комплексной помощи семье, которые частично были описаны, а частично их предстояло описать.

В связи с увеличением числа обращений и повышения сложности случаев, от специалистов, работающих с семьями, стал поступать запрос на более четкую систематизацию деятельности. Это стало отправной точкой для участия в проекте.

Мотивы

С одной стороны, оценка результатов, как непосредственных, так и социальных, всегда являлась неотъемлемой частью нашей работы. С другой стороны, привести оценку в полноценную систему и внедрить ее в ежедневную работу «оценивания» результатов работы никак не удавалось из-за большой загруженности специалистов и нехватки трудовых кадров и финансовых ресурсов. Поэтому, увидев информацию о начале приема заявок в проекте ПИОН, мы незамедлительно решили принять участие.

Очень рады, что прошли конкурсный отбор и попали именно в первую группу. Это позволило нам проработать наш проект, соблюдая временные рамки и заданный алгоритм. Важным моментом стала возможность получать индивидуальные консультации куратора и экспертов, что, безусловно, повысило эффективность нашей работы.

IT для хранения и анализа данных

IT для сбора и хранения данных по проекту «Дорога домой» в организации нет. Собираемая информация хранилась в документах Word, таблицах Excel.



ЦЕЛИ СОЗДАНИЯ СИСТЕМЫ ИЗМЕРЕНИЯ И ОЦЕНКИ

- Описать четкие критерии и показатели результатов работы.
- Выработать единый понятийный подход у всех специалистов в достижении результатов.
- Систематизировать документооборот кризисного отделения.
- Выявить закономерности и алгоритмы принятия решений при работе с клиентами через систематизацию документооборота.



НАЗВАНИЕ ПРОГРАММЫ

«ДОРОГА К ДОМУ»



ПЕРВЫЕ ИТОГИ



Алла Осипова, психолог, специалист МОО «Аистенок»:
«Разрабатывая систему оценки результатов деятельности совместно с куратором и командой «ПИОНа», мы надеялись увидеть те моменты, которые не могли разглядеть, находясь

«внутри» проекта.

Погрузившись в проект, прослушав вебинары, имея информационное и консультационное сопровождение нашего куратора, уже в первый месяц мы начали делать первые шаги к полноценной системе измерения и оценки результатов работы нашего Кризисного отделения временного проживания для женщин с детьми, попавших в трудную жизненную ситуацию. Мы поняли, что уже очень много делали, и главный вопрос был в том, чтобы выстроить «стройную» логику МиО. Для этого мы увеличили количество

«рабочих» консилиумов, на которых, кроме разбора кейсов по работе с конкретной семьей, стали уделять отдельное внимание методическим вопросам. Эта удачная практика закрепилась в нашей организации и по сей день».



ВЫПОЛНЕННЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ЭКСПЕРТНОГО СОВЕТА

- Разнесли показатели, описывающие стандарт оказания услуги и показатели результатов деятельности.
- Скорректировали систему показателей, выделили главные и второстепенные.

7

ПЕРИОД РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА

С 2010 года бессрочно

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРОЕКТА

Цель: оказание комплексной помощи женщинам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации.

Задачи:

- Оказание социально-правовой и психолого-педагогической помощи, через развитие системы сопровождения семьи.
- Мобилизация ресурсов, формирование мотивации женщины на самостоятельное улучшение качества жизни.
- Гармонизация детско-родительских и семейных отношений, повышение психологической грамотности родителей в вопросах воспитания и развития детей в семье.

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО ПРОГРАММЕ

Виды оказываемых услуг:

- Социально-правовая, психолого-педагогическая, бытовая помощь семье.

ческая, бытовая помощь семье.

- Решение вопросов медицинской, правовой и социальной помощи женщинам и детям в ТЖС.
- Содействие женщинам в самостоятельном улучшении качества жизни.
- Консультирование и обучение родителей гармонизации детско-родительских и семейных отношений.

СОЦИАЛЬНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

Наращивание ресурсов семьи, повышение адаптации и качества жизни семьи за счет преодоления трудной жизненной ситуации:

- Мама живет самостоятельно с детьми/ребенком.
- Мама ориентирована на детей и на удовлетворение их потребностей, обеспечивает себя и детей.
- Восстановлены контакты с родными и окружением.

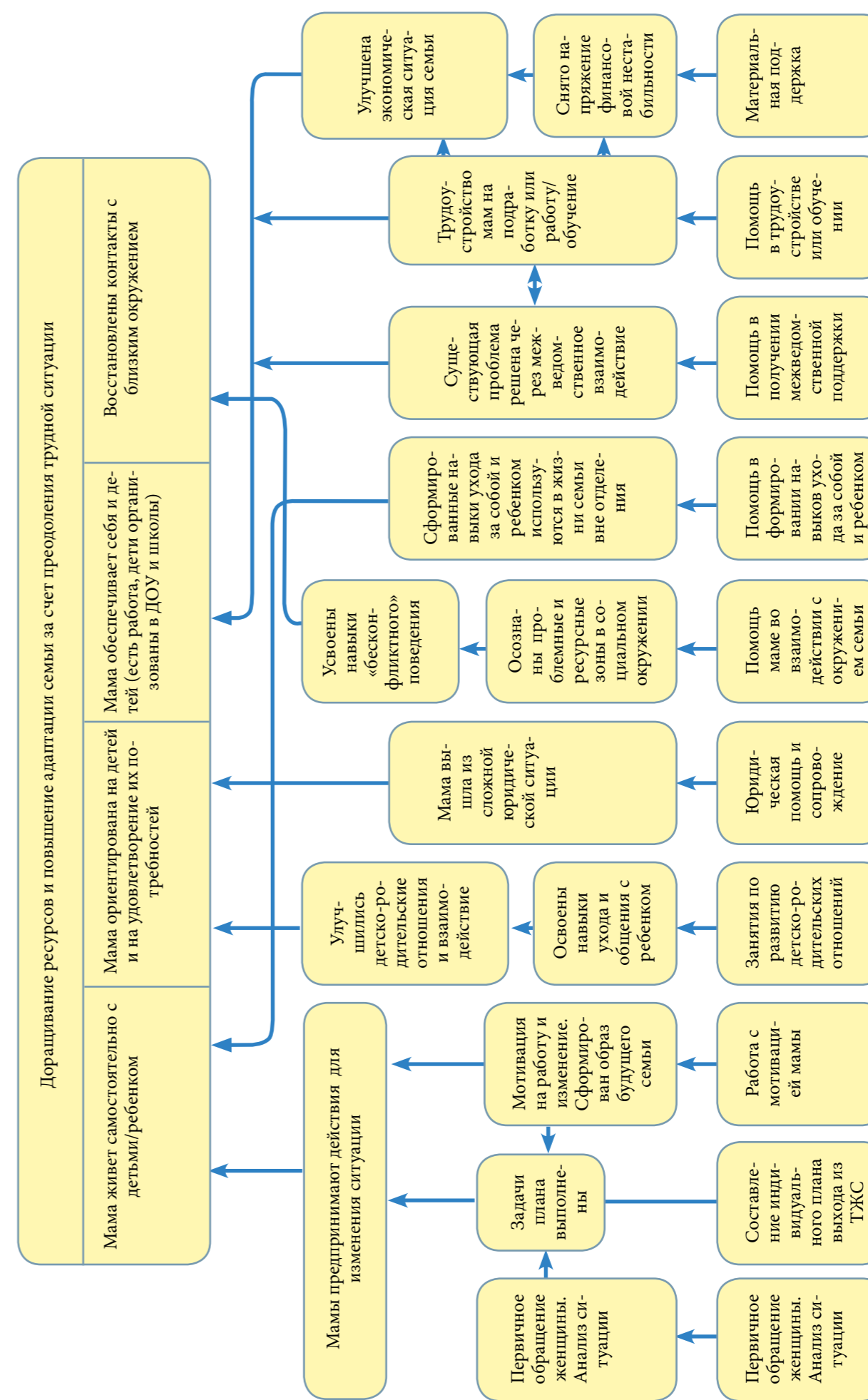


7

АНАЛИЗ СТЕЙКХОЛДЕРОВ

Стейкхолдер	Ожидания стейкхолдера от программы – перечень ожидаемых результатов	Источник данных (есть ли подтверждения)	Уровень подотчетности (по 5-ти балльной шкале)
На кого (какие группы, каких стейкхолдеров) программа оказывает значимое влияние?			
Мама	Временное жилье для нее и детей, обеспечение безопасности, помощь в устройстве ребенка в садик, материальная (вещевая) помощь, урегулирование конфликта с родственниками, возможность «передышки»	Анкетки и автобиографии, которые заполняют мамы при заселении Из обратной связи специалистов, после бесед с мамами	4 Совместное составление индивидуального плана работы с разделением ответственности для понимания и ощущения безопасности мамы; Выстраивание жизни в отделении по правилам, заданным специалистами. Ответственность за жизнь и здоровье себя и своего ребенка лежит на маме. Обозначение нашей позиции «в помощь» в самом начале работы
Дети	Безопасная среда (тепло, сытно, уютно, мама рядом); Присутствие мамы (значимого взрослого) рядом, выстраивание с ней отношений – формирование надежной привязанности	Информация из бесед с детьми Информация из теории и практики психологии, детской психологии	3 Ответственность за жизнь и здоровье своего ребенка лежит на матери. Мы обеспечиваем среду и даем возможность выстроить детско-родительские отношения, понять своего ребенка
Окружение семьи (близкие родственники, окружение)	Ожидание изменения ситуации, налаживания отношений либо окончательный разрыв отношений с семьей. Ожидание помощи от организации, стабилизации ситуации	Из обратной связи с близким окружением Из отзывов специалистов, работающих с окружением Из отзывов мам и детей, проживающих в отделении	2 Мы оказываем помощь и поддержку матери и ребенку (детям). Ожидания близкого окружения могут не совпадать с ожиданиями семьи и целями, выстроенными в индивидуальном плане работы.
Кто, какие группы значимо влияют на реализацию программы? Без кого программа не может быть реализована?			
Спонсоры/доноры	Обоснование расходов Подтверждение эффективности работы Реальные истории помощи семьям	Информация из бесед с донорами/спонсорами Информация из формы отчетности, которую требуют доноры/спонсоры	5 Отвечаем за достоверную информацию, отражающую реальную картину функционирования кризисного отделения для выстраивания долгосрочных и продуктивных отношений
Руководитель организации	Ожидание оказания комплексной эффективной услуги для изменения трудной жизненной ситуации семьи Ожидание продуктивной работы специалистов, которые разделяют цель и задачи проекта и одинаково представляют себе конечный результат	Ожидания обсуждаются на рабочих совещаниях	5 Подотчетность о реализации проекта целиком Своевременная и прозрачная подотчетность перед спонсорами Подотчетность при межведомственном взаимодействии (обращение в организацию по поводу конкретной семьи из ведомств, структур и других организаций)
Специалисты организации, работающие с семьей	Ожидание изменений в психологическом состоянии семьи и их объективной жизненной ситуации Ожидание «сонастройки» в семье, изменения качества детско-родительских отношений Ожидание слаженной работы в команде с распределенными зонами ответственности	Ожидания обсуждаются на рабочих совещаниях	5 Отвечаем сами перед собой за слаженную работу Отвечаем перед руководителем за достижение поставленных целей Отвечаем за своевременность и полноту передаваемой информации между собой, руководителю, мамам, спонсорам. В какой-то степени разделяем ответственность с мамами

ДЕРЕВО РЕЗУЛЬТАТОВ



ЦЕПОЧКА СОЦИАЛЬНЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ

Деятельность по программе	Непосредственные результаты	Показатель	Краткосрочный социальный результат
Выявление/обращение/первичное общение с женщиной/ анализ ситуации и принятие решения помощи «с проживанием» либо «без»	Проведена телефонная консультация/консультация через форму обратной связи на сайте. Проведена очная консультация после первичного обращения	Количество обращений за услугами Телефонных Через сайт Очных (первичных)	Решение о сопровождении семьи в кризисном отделении либо сопровождение без проживания после проведения очной консультации Заселение семьи в кризисное отделение организации
Составление индивидуального плана работы с семьей для выхода из трудной жизненной ситуации	Индивидуальный план выхода из ТЖС. Активизация позиции мамы в решении ТЖС	Процент женщин, для которых прописан индивидуальный план работы (совместно с женщиной) в течении первой недели проживания в отделении	Распределены зоны ответственности за выполнение плана
Работа с мотивацией мамы (может быть индивидуальной и групповой; может быть психотерапия при глубоком травмирующем опыте)	Доверие к команде специалистов	Доля консультаций, инициируемых самими женщинами (и в момент проживания, и после выхода)	Мотивация на работу и изменение
Развитие детско-родительских отношений/формирование привязанности /формирование ориентации на ребенка и его потребности / формирование эффективных навыков взаимодействия	Участие в занятиях с психологом (групповые, индивидуальные, детско-родительские)	Доля всех состоявшихся групповых и индивидуальных занятий (из запланированных), направленных на коррекцию детско-родительских отношений	Освоены навыки ухода и общения с ребенком/улучшились (качественно и количественно)
Юридическая помощь и сопровождение	Юридическая консультация	Количество юридических консультаций, проведенных для семей	План выхода из сложной юридической ситуации (включая возможности подключения сторонних организаций)
Помощь маме во взаимодействии с окружением семьи (родители, родственники, сожитель, соседи и т.д.)	Карта социальных контактов	Доля мам, имеющих карты социальных контактов с обозначенными «ресурсными» и «проблемными» зонами	Осознаны проблемные и ресурсные зоны в социальном окружении. Выработаны варианты взаимодействия с ними
Помощь в формировании навыков ухода за собой и ребенком (приготовление пищи и т.д.)	Индивидуальный режим дня проживания в кризисном отделении (исходя из возраста детей и семейной ситуации)	Доля семей, совместно с которыми прописан режим дня, который необходимо соблюдать исходя из правил проживания и психофизических потребностей детей	Соблюдение семьей индивидуального режима дня и бытовых навыков
Помощь в получении межведомственной поддержки (путевки для детей в ДОУ, медицинское обслуживание, ходатайства и справки и др.)	Оценка необходимости обращения семьи в сторонние организации (детские сады, школы, КДН, и др)	Доля индивидуальных планов работы, содержащих пункты работы с привлечением сторонних организаций	План обращений за помощью в сторонние организации. (м.б. ходатайства)
Материальная поддержка: продукты питания, одежда, обувь, средства личной гигиены и т.д. Подготовка к выезду из отделения. Выезд	Потребности в материальной поддержке семьи: в чем, с какой периодичностью. Заранее обговорены и согласованы даты выезда из отделения. Обозначены вопросы, которые семья должна урегулировать к моменту выезда из отделения	Прописанный в первые две недели список потребностей семьи с возможными вариантами их потребления. Доля подписанных уведомлений об окончании срока проживания в кризисном отделении/ доля аналогичных уведомлений о продлении срока проживания	Материальная помощь семье (в виде одежды, продуктов, средств гигиены и другое). Произошла психологическая и социальная подготовка к выезду из кризисного отделения/ сформирован положительный образ будущего семьи и прописаны шаги к его достижению. Выезд семьи состоялся

Показатель	Среднесрочный социальный результат	Показатель	Долгосрочные результаты
Доля семей взятых на сопровождение без проживания из общего количества обращений	Проживание семьи в кризисном отделении организации (безопасность и возможность восстановить силы)	Доля семей с заключенными договорами, в которых прописан срок проживания	Дорационирование ресурсов и повышение адаптации семьи за счет преодоления трудной ситуации:
Количество проживающих/ Количество заключенных договоров			Мама живет самостоятельно с детьми/ребенком,
Количество планов, в которых четко указаны зоны ответственности женщины и различных специалистов	Задачи плана выполнены	Доля индивидуальных планов, в которых выполнено более 70% поставленных задач	Ориентирована на детей и на удовлетворение их потребностей
Доля самостоятельных, действий совершенных женщиной к изменению ситуации	Реальные действия мам для изменения ситуации (ищет жилье, ищет работу, примиряется с родственниками и т.д.)	Доля зафиксированных выполненных шагов индивидуального плана (количество просмотренных квартир, пройденных собеседований и т.д.)	Обеспечивает себя и детей (есть работа, дети организованы в ДОУ и школы)
Число мам, правильно выполняющих основной уход за детьми и удовлетворяющих их основные потребности	Улучшились детско-родительские отношения и взаимодействие/ сформирована привязанность	Доля семей, улучшивших детско-родительские отношения (подтверждает наблюдение специалистов и диагностические методики; отзывы самих семей)	
Доля составленных планов с прописанными зонами ответственности мамы + указанием конкретных сторонних организаций если того требует ситуация	Составленный план реализован	Процент выполнения составленного плана (не менее 70%)	
Доля женщин, при работе с которыми, специалистом ведется работа с их окружением	Восстановлены контакты с близким окружением (с одним и более членом)	Доля женщин, возобновивших «конструктивные» контакты с близким окружением	
Доля мам, соблюдающих режим сна/бодрствования/прогулок со своим ребенком /дежурства по отделению	Усвоенные навыки ухода за собой и ребенком используются в жизни семьи вне отделения	Доля мам, выполняющих основные навыки обслуживания семьи, удовлетворяющие основные потребности себя и своих детей	
Прописанный пошаговый план обращения в конкретную организацию с конкретным вопросом	Необходимый документ, услуга, предоставленная через межведомственное взаимодействие. Опыт решения вопросов межведомственной поддержки. Трудоустройство мам на подработку или работу/обучение	Доля предоставленных услуг из числа всех необходимых. Доля мам, устроившихся на работу/подработку	
Количество посещений Социального склада организации и объем полученной помощи в натуральном виде. Доля прописанных индивидуальных планов после выезда из кризисного отделения	Снято напряжение финансовой нестабильности. Улучшена экономическая ситуация семьи. Началась/состоялась самостоятельная жизнь семьи вне кризисного отделения с возможным сопровождением специалистов. Ресурс поддержки действий мамы (отсутствует страх дальнейшего обращения за помощью к специалистам организации)	Доля семей, пользующихся услугами «Аистенка» вне проживания в кризисном отделении. Доля мам обратившихся за поддержкой после выезда из кризисного отделения	

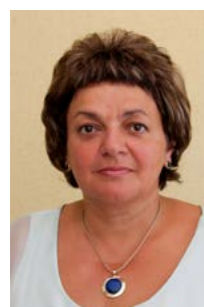
ПОКАЗАТЕЛИ НЕПОСРЕДСТВЕННЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ

Показатель	Как собирается (метод сбора)	Когда (частота)	В каких отчетах и кем используется	Частота пере-смотра
Количество обращений за услугами. Телефонных/Через сайт/ Очных (первичных) за услугами	Журнал регистрации обращений	Фиксация по мере появления обращения	Во всех отчетах о деятельности	1 р в конце года
Процент женщин, для которых прописан индивидуальный план работы (совместно с женщиной) в течении первой недели проживания в отделении new	Стандартизованная форма индивидуального плана. Наличие оформленного плана в личном деле	При заселении в кризисное отделение организации	Для внутреннего пользования/для анализа работы со случаем	1 р/м
Доля консультаций, инициируемых самими женщинами (и в момент проживания, и после выхода)	Фиксация инициативы женщины в описании работы консультации	Фиксация по мере появления обращения	Для внутреннего пользования/для анализа работы со случаем	1 р/бм
Доля всех состоявшихся групповых и индивидуальных занятий (из запланированных), направленных на коррекцию детско-родительских отношений	Журнал регистрации занятий/консультаций	Фиксация по мере появления занятий	Во всех отчетах о деятельности	1 р/бм
Количество юридических консультаций, проведенных для семей	Журнал регистрации консультаций	Фиксация по мере появления	Во всех отчетах о деятельности	1 р/м
Доля мам, имеющих карты социальных контактов с обозначенными «ресурсными» и «проблемными» зонами	Наличие оформленных бланков социальных карт в личном деле семьи, проживающей в отделении	В первые две недели работы с семьей / в дальнейшем корректировка при необходимости	Для внутреннего пользования/для анализа работы со случаем	1 р/бм
Доля индивидуальных планов работы, содержащих пункты работы с привлечением сторонних организаций new	Индивидуальный план работы. Прописанные этапы работы с привлечением межведомственного взаимодействия	В первую неделю проекта / корректировки по необходимости	Во всех отчетах о деятельности	Корректировка по необходимости (ориентировочно раз в неделю). Корректировка по необходимости
Прописанный в первую неделю список материальных потребностей семьи с возможными вариантами их потребления new	Индивидуальный план. Список материально-вещевых нужд, заверенный специалистом и мамой	Еженедельный сбор	Для внутреннего пользования/для анализа работы со случаем	Корректировка по необходимости

new - новые показатели, разработанные в рамках ПИОНа

ПОКАЗАТЕЛИ СОЦИАЛЬНЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ

Показатель	Как собирается (метод сбора)	Когда (частота)	В каких отчетах и кем используется	Частота пере-смотра
Количество проживающих/ Количество заключенных договоров	Общий журнал регистрации проживающих семей в кризисном отделении с датами заселения и выселения (из договоров с семьями)	Фиксация по мере появления	Во всех отчетах о деятельности	Анализ раз в три месяца
Доля составленных планов с прописанными зонами ответственности мамы + указанием конкретных сторонних организаций если того требует ситуация new	Анализ прописанных индивидуальных планов	В течение первых двух недель проживания. Далее при необходимости / после корректировки	Для внутреннего пользования/для анализа работы со случаем. Для анализа и представления отчетности о деятельности отделения	1 р/м Анализ, пересмотр и корректировка при необходимости
Доля женщин, при работе с которыми, специалистом ведется работа с их окружением	Составление карты социального окружения. Фиксация в личном деле женщины работы/консультаций специалиста с окружением. Обратная связь от женщин и близкого окружения	Составление карты при заселении/корректировка по мере необходимости. Фиксация по мере появления	Для внутреннего пользования/для анализа работы со случаем. Для анализа и представления отчетности о деятельности отделения	1 р/м Анализ, пересмотр и корректировка при необходимости
Доля прописанных индивидуальных планов после выезда из кризисного отделения new	Анализ части пунктов прописанных индивидуальных планов после выезда из отделений	При приближении сроков выселения из отделения	Для внутреннего пользования/для анализа работы со случаем. Для анализа и представления отчетности о деятельности отделения	Анализ раз в три месяца
Доля семей, улучшивших детско-род. отношения (подтверждает наблюдение специалистов и диагн. методики; отзывы самих семей)	Наблюдение специалистов и диагностические методики (Чернич – шкала родительских трудностей)	В начале работы еженедельно, далее может быть 2 раза в неделю/ раз в месяц	Для анализа и представления отчетности о деятельности отделения	Сводный анализ по семьям раз в 3 месяца
Процент выполнения составленного плана выхода из сложной юридической ситуации (не менее 70%) new	Анализ прописанного плана выхода из сложной юридической ситуации. при выезде из отделения Сравнительный анализ плана выхода из сложной ситуации	При приближении сроков выселения из отделения	Для внутреннего пользования/для анализа работы со случаем. Для анализа и представления отчетности о деятельности отделения	Анализ раз в три месяца
Доля женщин, возобновивших «конструктивные» отношения с близким окружением	Обратная связь от проживающих и их близкого окружения	Фиксация по мере появления/мониторинг изменения ситуации по вопросу раз в две недели	Для анализа и представления отчетности о деятельности отделения	Анализ 1 р / 3м (ориентировочно раз в неделю). Корректировка по необходимости
Доля мам, выполняющих основные навыки обслуживания семьи/удовлетворяющих основные потребности себя и своих детей new	Наблюдение специалиста Обратная связь от мам и детей	Мониторинговое наблюдение 1 раз в неделю	Для внутреннего пользования/для анализа работы со случаем	Анализ раз в месяц



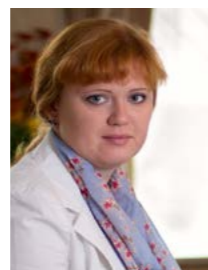
Лазарева Лариса, президент
МОО «Аустенок»

«Чтобы оказывать комплексную системную помощь семьям в трудной жизненной ситуации, наша организация постепенно с 2003 года наращивала и совершенствовала свои направления работы.

С годами об «Аустенке» стало узнавать все большее количество граждан, нам стали доверять, поток клиентов с каждым годом нарастает. Но, в отличие от государственных организаций, мы не могли похвастаться ни большим штатом, ни тем, что многие из специалистов, ежедневно работая «в полях» и принимая все возрастающее количество семей, успевали вести четкую статистику и регулярную отчетность. Возникла дилемма: либо сократить прием граждан (тем самым снизить нагрузку на каждого специалиста), либо распределить зону ответственности таким образом, чтобы при имеющемся количестве штатных сотрудников и заработной плате, сохранить нарабатанный спектр услуг для семей в кризисе, индивидуальный подход в работе и одновременно удержать квалифицированные кадры. Мне было важно сблизить тех, кто вырос профессионально именно в «Аустенке».

Чтобы систематизировать работу, а может быть со временем и внедрить новую организационную модель, необходимо было вначале вне-

дрить систему оценки и мониторинга, понять правильно и по тому ли пути мы движемся. Несмотря на то, что во многих направлениях нашей деятельности в сфере профилактики социального сиротства мы были в некотором роде пионерами, нам необходим был взгляд «со стороны», была нужна помощь профессионалов и возможность участия в проекте «Пион-Регион» совпало с нашими задачами на данный период».



Алла Осипова, психолог, специалист
МОО «Аустенок»

Участие в проекте «Пион-регион» позволило повысить свою компетентность в сфере мониторинга и оценки, а также довести до логического завершения систему МиО для одного из самых основных и сложных наших проектов «Дорога домой».

Основная трудность разработки МиО для кризисного отделения временного проживания для мам с детьми заключалась в том, что работа отделения ведется по принципу «работы со случаем». Каждая семья – это отдельный случай, отдельная история, отдельный комплекс помощи (в разные промежутки времени), который очень сложно привести к стандарту. Мы надеемся, что нам удалось найти «золотую середину» между стандартизацией измерения МиО в программе и индивидуальным подходом в работе с каждой семьей.



Светлана Сергеева,
эксперт в сфере
проектирования и оценки

«Организация «Аустенок» является одной из передовых в России по профилактике социального сиротства, имеет высокопрофессиональные кадры, интересный опыт работы. При первичном общении с сотрудниками, можно было констатировать, что организация выходит на новый уровень организационного развития, на котором есть потребность в структуризации и упорядочении деятельности. Ожиданий было очень много от участия в проекте и многие носили организационный и консалтинговый характер по структурированию системы работы сотрудников, формализации и документального оформления процессов деятельности. Запрос был скорректирован на структурирование и детализацию системы МиО, разработку показателей эффективной работы.

На мой взгляд, у команды получилось разработать подробную, логичную и последовательную систему МиО с четкими, понятными показателями и их системой сбора. Основные сложности были связаны с разработкой показателей и индикаторов к социальным результатам.

Команда работала быстро и результативно, но при своей занятости в организации и проведении мероприятий регионального и федерального уровня, приходилось находить время и работать в перерывах между ними.

Считаю, что разработанные итоговые документы могут стать основой для разработки системы МиО, аналогичных программ других российских организаций.

Дальнейшими шагами работы должно стать апробирование и внедрение системы МиО, распространение полученного опыта на другие программы, создание и принятие политики МиО в организации».

