Данная презентация была подготовлена как внутренний документ для демонстрации сотрудникам Даунсайд Ап на общем собрании фонда.

Оценка работы Центра сопровождения семьи (ЦСС) Даунсайд Ап - 2015

Результаты

Декабрь 2015

- Первый системный опыт оценки в ДСА
- До этого в ДСА проводились оценки более локальных проектов:
  - Оценка результативности первого проекта ОАК – 2012.
  - Оценка журнала «Синдром Дауна.21 век» – весна 2013 и 2014.
  - Оценка обучающего курса для специалистов Москвы и МО - весна 2014.
- Также: опрос семей весной 2015 (535 анкет)

даунсайд ап

Что вошло в оценку ЦСС - 2015:

- Мнение внешнего эксперта («быстрый» визит)
- Попытки понять:
  - насколько информация о работе ЦСС и услугах ДСА понятна директорам ДСА, сотрудникам ЦСС и семьям-благополучателям
  - Насколько семьи-благополучатели удовлетворены качеством услуг, которые им предоставляет ДСА в текущем учебном году
  - Где наши выпускники, какие они, как у них дела; что их родители думают о роли ДСА в их жизни

Что <u>не</u> вошло в оценку ЦСС - 2015:

- Сравнение с другими организациями
  - Чтобы сказать, что программа ДСА лучшая – надо было бы сравнить с другими

даунсайд ап

Команда

Александр Боровых

- Обучение
- Концептуальные подходы
- Всё, что связано с внешним экспертом

Зоя Талицкая

- Разработка инструментария
- Руководство сбором информации
- Сбор информации
- Обработка и анализ собранной информации

Юлия Щербакова

- Сбор информации
- Участие в анализе собранной информации

Надежда Яковлева

- Сбор информации
- Подготовка 4-х кейсов

Валентина Савина

- Сбор информации

Благодарим:

Анастасию Батяеву:

- Техническая поддержка с рассылкой онлайн анкет

Аллу Киртоки:

- Содействие в разработке анкет для родителей выпускников и проведении группового интервью с ними

Внутренняя оценка (своими силами) с привлечением внешнего эксперта

Майкл Гуральник (США)

- Интервью с руководством ДСА и сотрудниками ЦСС
- Посещение занятий в ДСА
- Посещение образовательных учреждений, где учатся дети из ДСА
- Встреча с Ю.Разенковой

Благодарим:

- **Директора ЦСС Татьяну Нечаеву** – за смелость и открытость к новому.

- **Всех сотрудников ЦСС и директоров ДСА** – за проявленное терпение и благожелательность в процессе проведения оценки.

даунсайд ап

3 составных части Оценки ЦСС - 2015

Опрос семей о качестве услуг ДСА:

- Анонимный опрос онлайн
- 382 заполненных анкеты:
  - 106 из Москвы и МО
  - 276 из остальных регионов

Выпускники ДСА:

- Личное общение
- 20 анкет
- Групповое интервью – родители 9 выпускников
- 4 кейса

В данной презентации

Опрос сотрудников ЦСС и директоров ДСА:

- Онлайн
- 24 заполненных анкеты:
  - 17 сотрудников ЦСС
  - 7 директоров ДСА

В следующий раз

даунсайд ап

ОПРОС СЕМЕЙ О КАЧЕСТВЕ УСЛУГ ДАУНСАЙД АП: УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛУГАМИ

Опрос семей о качестве услуг ДСА:

- Анонимный опрос онлайн
- 382 заполненных анкеты:
  - 106 из Москвы и МО
  - 276 из остальных регионов

Блок «Удовлетворенность услугами»

Какая информация анализировалась

- Онлайн анкетирование через Гугл.докс.
- 2 варианта анкеты: для регионов – анкета включала вопросы по 4-м видам услуг ДСА; для Москвы и МО – по 7 видам услуг ДСА:
  - Книги и журналы ДСА
  - Консультативный форум онлайн
  - Консультации индивидуальные
  - Консультации коллегиальные (3-7 лет)
  - Домашние визиты *(только для Москвы и МО)*
  - Группы *(только для Москвы и МО)*
  - «Песочница» *(только для Москвы и МО)*
- Просьба заполнить анкету разослана 19 мая 2015:
  - Анкета для регионов – по 2272 адресам эл.почты.
  - Анкета для Москвы и МО - по 538 адресам эл.почты.
- Московским и московско-областным адресатам выслано напоминание 2 июня, т.к. не добирали до 100 анкет.
- Опрос закрыт 8 июня; собрано 276 анкет из регионов и 106 анкет из Москвы и МО. Всего 382 анкеты.

даунсайд ап

Блок «Удовлетворенность услугами»

Оценка качества полученных от ДСА услуг в баллах от 1 до 5:

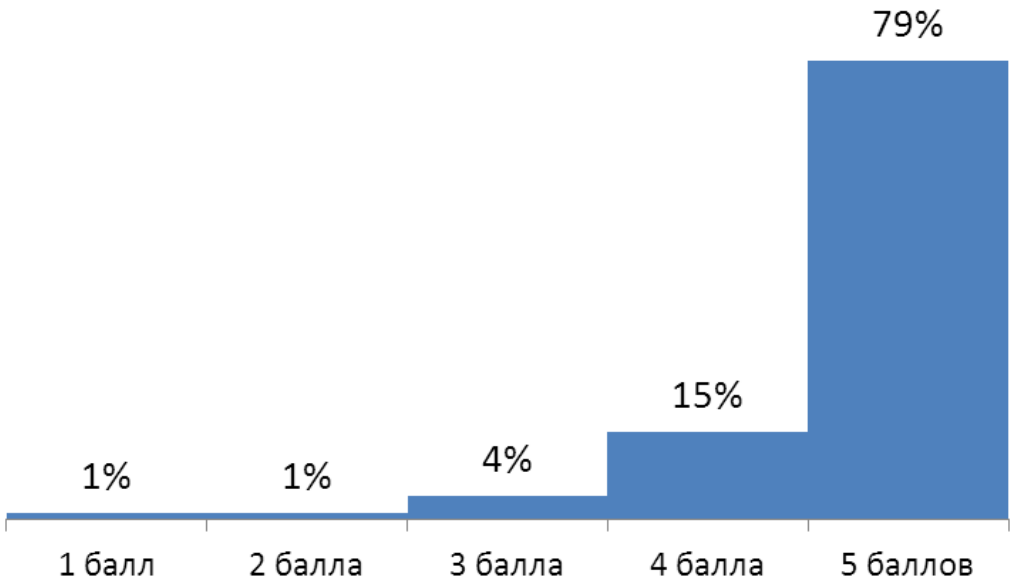
Ответы для всех видов услуг выглядят одинаково:

- абсолютное большинство ставит высший балл («пятерку»),
- низшие баллы («единицу» и «двойку») не ставит почти никто.

В целом по всем услугам:

79% – «пятерка»

15% - «четверка»



даунсайд ап

Блок «Удовлетворенность услугами»

Проценты тех, кто пользовался услугами в течение последнего года, скорее небольшие:

- Книги и журналы – 88%
- Онлайн форум – 44%
- Консультации 0-3 – 21%
- Консультации 3-7 – 6%
- Домашние визиты – 19% (Москва)
- Группы – 8% (Москва и МО)
- Песочница – 16% (Москва)

Хотя в 2014-2015 уч.году журналы были разосланы во все семьи из России и стран СНГ. Это 99% анкет.

даунсайд ап

Блок «Удовлетворенность услугами»

Вопрос: почему не получали ту или иную услугу.

Ответы: многие «не знали об этой услуге»:

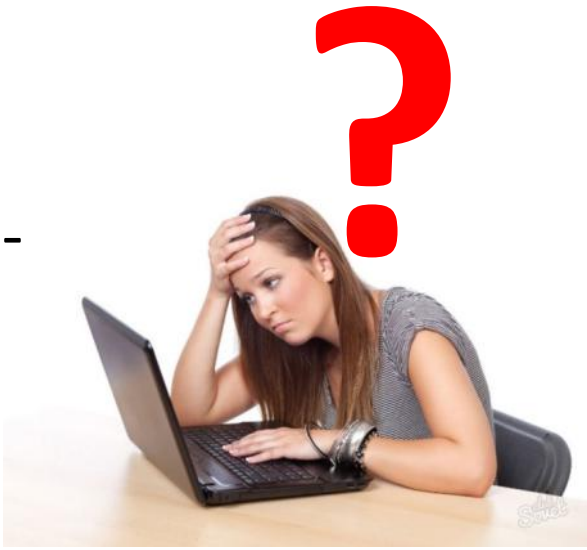
- 4% не знали о книгах и журналах ДСА;
- 20% не знали о возможности получить консультации на онлайн форуме;
- 21-24% не знали о возможности получить очные консультации;
- 23% не знали про «песочницу» (среди М и МО).

даунсайд ап

Блок «Удовлетворенность услугами»

Что касается пользования онлайн-форумом - ответ «Редко или неуверенно пользуемся интернетом или компьютером» набрал 17%.

– Это среди семей, указавших свой e-mail; это примерно половина всех зарегистрированных в ДСА семей. Остальная половина семей не оставила нам свой e-mail, и мы не знаем: то ли они совсем не пользуются интернетом, то ли что.

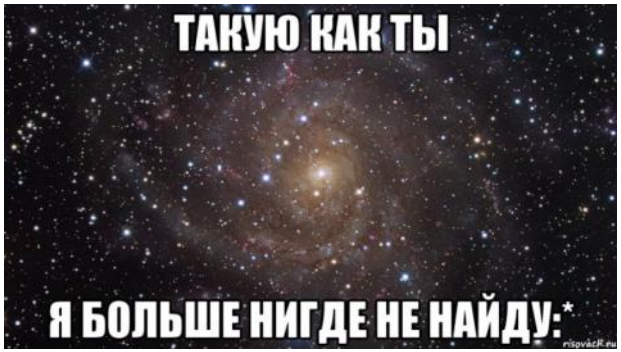


даунсайд ап

Блок «Удовлетворенность услугами»

Вопрос: может ли семья получать услугу (услуги) похожего качества из других источников (по месту жительства)

Вариант ответа «нет, не может» лидирует с большим отрывом: от 65% до 87% по разным видам услуг.



– Но с другой стороны, получение услуг из других источников имеет потенциал. Даже домашние визиты (которые, как мы думали, являются уникальной услугой ДСА) 7% семей могут получать в других местах.

даунсайд ап

Блок «Удовлетворенность услугами»

Есть детальная информация по каждому виду услуг отдельно.

Указаны %% тех, кто получал каждую конкретную услугу – просто или со сложностями.

Для тех, кто услугу не получал – указаны %% причин, по которым не получили услугу: не хотели или пытались, но не смогли, и почему именно не смогли - перечислены конкретные проблемы.

Очень важно изучить эту информацию.

даунсайд ап

Блок «Удовлетворенность услугами»

ПРИМЕР: детальная информация по услуге «Индивидуальные консультации» выглядит так:

Москва и МО:

Получали	**47%**	
Получали со сложностями	6%	
Не получали	47%	9% - не знали об услуге
		9% - не хотели получать эту услугу
		9% - просили, но не получили
		10% - другие проблемы

Регионы:

Получали	**8%**	
Получали со сложностями	1%	
Не получали	92 %	30% - не знали об услуге
		16% - не хотели получать эту услугу
		23% - считают, что далеко живут
		3% - просили, но не получили
		12% - другие проблемы

Существенно разные раскладки ответов в М+МО и Регионах

Блок «Удовлетворенность услугами»

ПРИМЕР: Детальная информация по услуге **«Индивидуальные консультации»** - продолжение.

Оценка качества данной услуги:

Оценки	М+МО	Регионы	ВСЕ
Число семей, получивших услугу	56 *	23 *	79 *
1 балл	2	1	3
2 балла	0	2	2
3 балла	2	1	3
4 балла	12	2	14
5 баллов	52	26	78

* т.к. число меньше 100, то % не считаем, а просто пишем число таких ответов.

даунсайд ап

Блок «Удовлетворенность услугами»

ПРИМЕР: Детальная информация по услуге **«Индивидуальные консультации»** - продолжение

Проблемы, с которыми сталкиваются те, кто хочет получать индивидуальные консультации:

М+МО:

- запись закрыта на полгода вперед.
- Очень большая очередь, попадаем на "отказные" региональные консультации (стоим в листе ожидания на случай, если не сможет приехать кто-то из региона)
- Обещали после очередной консультации, что позвонит администратор и в течении след. трех месяцев нас примут повторно, ждали пол года, так никто и не позвонил, звонили сами несколько раз чтобы записаться
- Возможность встречаться предоставляется только раз в полгода из-за большой очереди. В нашем возрасте, 1 год, этого недостаточно.

Регионы:

- Огромная очередь для иногородних семей на консультацию
- Ожидание первой консультации заняло 7! месяцев. Мы очень ждали, когда же нам сообщат о возможности приехать на консультацию, но сотрудник из вашего центра позвонил 1 раз (хотя на телефоне звонков с московскими номерами не было) и больше никаких известий мы не получали, пока сами не начали звонить и выяснять, сколько еще нам ждать. Сейчас так много средств связи и очень жаль, что если ты пропустил единственный звонок, то ребенок может остаться без помощи

Это примеры присланных проблем.

даунсайд ап

Блок «Удовлетворенность услугами»

На предложение высказать свои пожелания к ДСА получены следующие ответы:

- Благодарности и положительные отзывы – 48%
- Предложения и просьбы – 26%
- Критика, недовольство, жалобы – 9%

Блок «Удовлетворенность услугами»

- Предложения и просьбы чаще всего касаются:
  - Увеличения объема помощи
  - Создания филиалов ДСА

- По пожеланиям и просьбам видно, что иногда семьи просто не знают, какие услуги есть в ДСА, и как они могут их получить.

Блок «Удовлетворенность услугами»

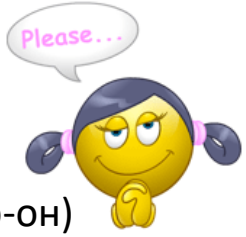
Примеры благодарностей и положительных отзывов – 48%

- - Большое Вам спасибо, вы помогли мне первыми, когда только родилась моя девочка, помогли мне собраться и встать на ноги, прислали литературу, которой не было вообще в нашей области, Всяческих Вам успехов, долгого здоровья, хороших спонсоров!! и чтобы была сеть таких центров помощи по стране!!
  Результат моей и Вашей работы сейчас заканчивает первый класс, моя девочка поёт в хоре и живёт почти также как все дети, СПАСИБО ВАМ ОГРОМНОЕ!!!!
- - Вы дарите надежду и Ваша рассылка - это всегда положительные эмоции. Спасибо!
- - Огромное спасибо команде Даунсайд Ап за уникальную работу! Ваши заботы не оценить и не измерить никакими деньгами! Постоянно пользуюсь материалами на сайте, приносим своим педагогам, а все, кто ездил к вам на консультации, приезжали просто вдохновленные новой жизнью и новыми идеями! Низкий поклон всем работникам Даунсайд Апа!!!
- - Это неоценимая поддержка и помощь и, даже не знаю.... если бы вас не было, было бы страшно

И многие другие благодарности и положительные отзывы!

даунсайд ап

Блок «Удовлетворенность услугами»



Примеры предложений и просьб – 26%

- - Возможность встречи с педагогом раз в месяц
- - Возможность выезда специалистов за МКАД (Зеленоград, Химки, Раменский р-он)
- - Обновить информацию о садах и др. учреждениях по районам Москвы и регионам готовых работать с нашими детками на сайте
- - Информировать родителей о том, как мы сами можем помочь другим. Например, я готова сама стать контактным лицом в своем районе Москвы и делится информацией о садах, кружках и т.д. для детей до 3 лет, с чем сама столкнулась уже
- - Сократить очередь ожидания
- - Возможно ли получить консультанта и переписываться с ним, т.к. мы постоянно не проживаем в России.
- - Просьба расширить подборку таких видеороликов с разнообразными занятиями
- - Продолжать видеоуроки по Нумикону, видеоуроки по обучению наших деток плаванию, продолжить в журнале тему приобщения детей с СД к занятиям спортом: интересно, какие виды спорта под силу нашим детям

- **Часть предложений и просьб говорит о том, что родители недостаточно информированы.**
- **Часть просьб ДСА (пока) не может или принципиально не планирует выполнять.**
- **Есть и предложения, которые имеет смысл обдумать.**

даунсайд ап

Блок «Удовлетворенность услугами»

Примеры критики, недовольства и жалоб – 9%

- - К сожалению, мы один на один со своими проблемами. В нашем городишке нет ничего и отношение к нашим деткам как к уродам неполноценным
- - Как конкретно вы помогаете семьям, которые не живут в Москве, кроме литературы? У нас нет бесплатных спортивных секций, а бесплатные занятия в Центре Социального Обслуживания населения (для инвалидов), кажется, направлены на общее развитие обычного ребенка
- - Больше преемственности между консультантами; мы были у вас два раза на консультации, и вторая консультант не нашла заключения первой, не могла оценить прогресс и т.п.
- - Хотелось, чтобы "наши дети" обычных родителей получали от вашего фонда такое же внимание, как и дети звездных родителей и приближенных к вашей организации, с каждым годом различие становится более заметным
- - Внимания ко всем детям, а не только к тем, кто живет рядом с метро
- - Хотелось бы побольше внимания. От Вас я получаю сообщения только с просьбами о материальной поддержке. Нас ни разу не приглашали на консультации со специалистами, на занятия. Литературу я очень давно не получала. Книги я получила, когда была у Вас это было в 2010г. По почте мне ничего не приходит. Спасибо

Жалоб, недовольства и критики относительно мало (всего 9%), но не стоит пренебрегать ими. Важно, чтобы у родителей была возможность донести до ДСА как похвалу, так и критику.

даунсайд ап

Блок «Удовлетворенность услугами»

Рекомендации

- Очень важно **улучшить информирование семей о том, какие услуги и как они могут получать в ДСА.**
  - Например, на сайте ДСА четко расписать, какие услуги, кто и как может получить.
  - Может быть, в начале каждого года рассылать апдейт всем по e-mail?

    Welcome pack – готовится.

    Новый годовой отчет – расписывает многое более ясно.
- Создать **механизмы, отслеживающие получение семьями нашей литературы.**
  - ДСА тратит на рассылку литературы серьезные средства. Жаль, если значительная их часть пропадает зря.

- **Ситуация с очередями на очные консультации** – посмотреть более внимательно, как происходит запись; почему часто семьи ждут тут активности от ДСА, а не активничают сами, и т.п.

- **Изучить благодарности, предложения и жалобы.** Понять, что ДСА может и хочет сделать по этой информации.

даунсайд ап

БЛОК «ВЫПУСКНИКИ»

Кто они, какие они, как живут, какое влияние на их жизнь оказал ДСА?

Выпускники ДСА:

- Личное общение
- 20 анкет
- Групповое интервью – родители 9 выпускников
- 4 кейса

Блок «Выпускники»

Какая информация анализировалась

- Данные, полученные до проведения оценки:
  - Отчеты К.Терентьевой о посещении 2-х московских школ, где учатся выпускники Группы подготовки к школе ДСА (весна 2015)
  - Видеозапись беседы с родителями на Дне выпускника в ДСА 17 апреля 2015
  - Анкеты 16-ти родителей, посетивших День выпускника в ДСА 17 апреля 2015
- Данные, собранные в ходе проведения оценки:
  - Статистика по числу детей, выведенных из программ ДСА по возрасту, с 1999 по 2015 годы.
  - Анкеты родителей 18 выпускников ДСА и 2 детей, не посещавших ДСА (из Вологды и Перми), в возрасте от 8 до 18 лет
  - Групповое интервью с родителями 9 выпускников ДСА, проведенное в РОО «Время перемен» 30 мая 2015 г.
  - 4 «кейса» - подробные описания историй 4-х детей возраста 4, 8, 10 и 13 лет, получавших большой объем услуг в ДСА. Кейсы включают интервью с мамой ребенка, педагогами ДСА, работавшими с данной семьей, и со специалистами детских садов или школ, где дети учатся сейчас.
  - Личное общение с директором ЦСС Т. Нечаевой, администратором ЦСС Н.Скляровой, психологом службы психологической поддержки семей А. Киртоки, логопедом И.Панфиловой.

даунсайд ап

Блок «Выпускники»

NB. Большие пересечения в семьях - источниках информации:

	Анкета 17 апр.	Кейс	Анкета 30 мая	Груп. интервью
Ангелина М. (9 лет)			+	+
Света К. (10 лет)	+		+	+
Миша С. (10 лет)	+	+	+	
Миша Г. (11 лет)	+		+	
Варя В. (11 лет)	+		+	
Настя О. (11 лет)			+	+
Марина М. (13 лет)	+	+	+	+
Федя Б. (14 лет)			+	+
Алеша С. (14 лет)			+	+
Тема К. (14 лет)			+	+

даунсайд ап

Блок «Выпускники»

Кто такие выпускники ДСА?

- Нет четкого понимания внутри ДСА.
- По мнению Т.Нечаевой, **выпускниками ДСА являются все дети, которые были зарегистрированы в ДСА, после достижения ими 8 лет**.
- Это определение и было принято как рабочее.

даунсайд ап

Блок «Выпускники»

Год вывода	Москва	МО	Вся база
2015	57	32	307
2014	46	33	257
2013	нет данных	нет данных	нет данных
2012	40	19	183
2011	10	6	54
2010	нет данных	нет данных	3
2009	56	16	202
2008	13	6	33
2007	63	26	194
2006	нет данных	нет данных	нет данных
2005	13	1	50
2004	9	1	28
2003	10	3	20
2002	9	нет данных	16
2001	11	нет данных	15
2000	7	3	11
1999	7	нет данных	9
ВСЕГО	**351**	**146**	**1382**

Сколько выпускников у ДСА?

Статистика по числу детей, выбывших из программ ДСА по возрасту.

База данных семей ДСА показывает детей, выведенных из программ по возрасту. Эти данные доступны за большинство лет существования ДСА.

Блок «Выпускники»

Контакты ДСА с выпускниками

- Небольшая степень и частота контактов между ДСА и выпускниками осложняет анализ.
- Есть небольшой круг выпускников из М и МО, с которыми поддерживаются постоянные контакты. Не более 15-20%.
- В основном жизненные пути выпускников не отслеживаются; информация о них не собирается и не систематизируется.
- С одной стороны, у сотрудников ДСА есть ощущение, что в целом они знают, как живут выпускники.
- С другой стороны, эти знания касаются только самых активных семей и семей, получивших наибольшую поддержку в ДСА и остающихся в круге общения.
- Поэтому, скорее всего, эта информация имеет крен в сторону позитивности. Возможно, что картина по всем выпускникам в целом, в том числе по неактивным и не получившим большого объема услуг, будет несколько другой.
- Журнал «Сделай шаг» выпускникам не высылается. Исключение составляют несколько единичных случаев, когда родители попросили продолжать высылать журнал.

даунсайд ап

Блок «Выпускники»

Анкетирование родителей выпускников

- 2 анкеты: где дети сейчас, куда ходят, какие навыки у них есть.
- По обеим анкетам получены **позитивные, но не очень информативные результаты**
- **Навыки:** в целом все дети всё умеют, несмотря на большую разницу в возрасте: от 8 до 18 лет. Мы рассчитывали увидеть динамику: что младшие дети будут уметь меньше, чем старшие. Также мы думали, что у детей, получивших больший объем поддержки в ДСА, навыков будет больше. Но на такой маленькой выборке разницы не видно.
  - К тому же мы осознали, что вопросы о навыках каждый родитель трактует по-своему.
- 2 ребенка - «не из ДСА». Это дети из Вологды и Перми. Никакой разницы между ними и «детьми ДСА» по анкетам не прослеживается.
- **Школы:** Все дети ходят в школы. В основном это коррекционные школы. Из 20 человек:
  - 16 – ходят в коррекционные школы,
  - 3 – в инклюзивные школы (Миша Г. 9 лет, Света К. 10 лет, Марина М. 13 лет),
  - 1 – в обычную (Анна Е. из Перми). И этот один – как раз ребенок, который в ДСА не был даже зарегистрирован.
- Все дети умеют пользоваться хотя бы 1 электро-бытовым прибором, часто – 3-5 и более приборами.
- Почти никто из детей не задает вопросы о своей «особости». Только двое старших детей 16-17 лет.

- **Влияние ДСА на жизнь детей и семей по таким анкетам не прослеживается.**

даунсайд ап

Блок «Выпускники»

Групповое интервью и кейсы

- Именно этими способами мы получили наиболее ценную информацию о выпускниках ДСА.
  - Важно помнить, что эта информация получена от очень маленького количества выпускников (ок. 10), и результаты надо рассматривать не как выводы, а как гипотезы, нуждающиеся в более глубоком изучении.
- Информация, полученная при составлении кейсов и во время группового интервью, говорят об одном и том же.
  - Это свидетельствует о том, что находки не случайны. Особенно учитывая то, что кейсы и групповое интервью проводили разные сотрудники Отдела стратегий, независимо друг от друга.

даунсайд ап

Блок «Выпускники»

Групповое интервью: результаты – 1

Основной вопрос к родителям : роль ДСА в жизни семей и детей.

- ДСА был той организацией, благодаря которой многие дети остались в своих семьях.
- Благодаря домашним визитам ДСА родители пришли в себя психологически и смогли справляться с жизнью.
  - «Уникальная, бесценная вещь» - так говорят о домашних визитах.
- Дальнейшие групповые занятия и индивидуальные консультации родителями почти не упоминались.
  - Исключение: группа подготовки к школе
- Все дети помимо ДСА посещали несколько других учреждений. Отделить влияние ДСА от влияния других учреждений, других специалистов, процесса жизни вообще – не представляется возможным.
- Все родители очень благодарны ДСА. У всех есть и какие-то нарекания, чаще всего локальные.
- Раньше влияние, роль ДСА были сильнее, т.к. информации о СД в России не было, ДСА был единственным источником информации. А сейчас стало много информации в интернете (май 2015).
- Родители согласились, что ДСА не только познакомил и подружил их друг с другом (что важно, т.к. они часто находились в социальной изоляции), но и научил их организовываться в (подтолкнул к организации) группы, ассоциации, организации.
- Родители осознают большую роль ДСА в плане работы с детскими садами:
  - «Сколько есть детских садов, столько ДСА там побывал»
- Ряд родителей подчеркивал, что для детского сада и школы важнее всего адекватность поведения ребенка: что он «не дерется, не плюется, не матюкается».
  - «Это гораздо важнее, чем диагноз», - говорили родители и просили передать родителям младших детей.
- Очень большой запрос есть от родителей на работу ДСА с детьми старше 7 лет.

даунсайд ап

Блок «Выпускники»

Групповое интервью: результаты – 2

- Тема, которая задевает многих родителей - что ДСА показывает слишком позитивную картину того, какими возможностями обладают дети с СД.
- ДСА демонстрирует и обращает внимание на наиболее успешных детей с СД.
- Но, как узнают родители потом и постепенно, далеко не все дети с СД смогут добиться таких успехов, поэтому получается, что ДСА в некоторой степени дезинформирует родителей.
  - С этим были согласны не все, но многие родители.
  - Эта тема не однозначна, т.к. например А.Киртоки считает, что родителям всегда надо показывать успешные картины будущего.

даунсайд ап

Блок «Выпускники»

Групповое интервью: результаты – 3

Важное наблюдение про речь

- Во время группового интервью родителей присутствовали их дети (все пришли на занятие во «Времени перемен»). И выяснилось, что **присутствующие дети плохо говорят: едва-едва и невнятно.** Понять их речь сотрудники Отдела стратегий не могли.
- Это не обсуждалось с родителями. Уже после интервью мы расспросили о качестве речи у людей с СД И.Панфилову, и она подтвердила, что речь является камнем преткновения для детей с СД.
- Для нас это была новость, она кажется нам очень важной, т.к. если ребенок не может внятно выразить даже самую простую вещь, то социализации не получится.

даунсайд ап

Блок «Выпускники»

Темы, которые особо высветились в ходе группового интервью и кейсов – 1

- Для всех родителей была очень важна реакция и действия врачей в роддоме.
- Все родители говорят об этом, независимо от того, предлагали маме отказаться от ребенка или нет.
  - Ситуация в роддоме накладывает отпечаток и влияет на много лет вперед. Это очень важное место и время для определения судьбы детей с СД.
- Несколько родителей сначала отказалась от ребенка, а потом забрали его из Дома ребенка – под влиянием именно ДСА.
  - Вероятно, это не так уж редко бывает.

даунсайд ап

Блок «Выпускники»

Темы, которые особо высветились в ходе группового интервью и кейсов – 2

- У всех мам было очень тяжелое психологическое состояние в первые месяцы после рождения ребенка. Принципиальна помощь именно в это время.
- Группа родителей согласилась с тем, что кардинальное влияние на психологическое состояние родителей и дальнейшую жизнь оказали именно домашние визиты и психологическая поддержка на раннем этапе, которую часто оказывают домашние визитеры, а также психологи ДСА индивидуально и на группах.
- Домашние визиты оказывают огромное влияние и поддержку. Именно индивидуальная работа домашних визитеров с семьей в первые месяцы после выписки из роддома. Это та услуга, которую отметили и выделили все родители.
  - В адрес домашних визитеров ДСА родители сказали очень много очень теплых, сердечных слов благодарности.

Блок «Выпускники»

Выводы и рекомендации – 1

- Нужно согласовать определение «выпускника ДСА».
- Общение ДСА с выпускниками и их родителями необходимо развивать. Это привносит перспективу, более широкий взгляд на то, что делает ДСА и что получается в результате.
- На данный момент ДСА знает о своих выпускниках мало. В основном это знания о малой части выпускников, которые остаются в контакте с ДСА или отдельными сотрудниками.
- За 17 лет работы у ДСА было не менее 1382 выпускников. Из них – около 500 выпускников из Москвы и МО, из которых контакты поддерживаются не более чем с 15-20%.

Блок «Выпускники»

Выводы и рекомендации – 2

- Судя по кейсам и групповому интервью, **ключевыми, критическими моментами для судьбы детей с СД и для работы с семьей являются:**
  - правильное информирование и психологическая поддержка в роддоме,
  - сопровождение семьи на протяжении первого года или первых месяцев жизни ребенка.
- На вопрос о роли ДСА родители практически единодушно отвечают рассказами о поддержке именно в эти периоды.
- С точки зрения эффективности помощи семьям напрашиваются советы для ДСА:
  - возобновить работу в род.домах,
  - увеличить количество домашних визитов для возраста 0-1.5,
  - уменьшить количество групповой работы для более старших возрастов.

даунсайд ап

Блок «Выпускники»

Выводы и рекомендации – 3

- Работа в роддомах эффективна для снижения социального сиротства детей с СД.
  - Для этого в роддомах нужно хотя бы распространять брошюры о ДСА и услугах для семей.
- Рекомендуем возобновить проект с роддомами. В регионах – через НКО.
  - Но надо подготовиться к наплыву семей.

- Роль ДСА: Хорошо бы проанкетировать семьи на тему того, что повлияло на их решение оставить ребенка в семье.
  - Здесь мы, вероятно, обнаружим четкое влияние ДСА.
  - Это будет количественный показатель.

даунсайд ап

Блок «Выпускники»

Выводы и рекомендации – 4

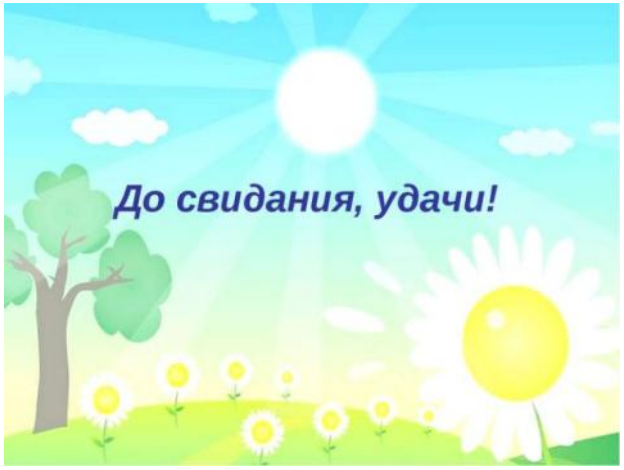
- **Нужно изучить ситуацию с речью у детей с СД на большой выборке выпускников, чтобы понять, насколько эта проблема распространена.**
- Если распространена – то вероятно, что нужно что-то менять в информировании родителей и сообщать им о том, что логопедической работе надо уделять гораздо больше времени и внимания, чем раньше.

даунсайд ап

Блок «Выпускники»

Выводы и рекомендации – 5

- Выведение семьи из программ ДСА сейчас происходит незаметно для семьи. Хорошо бы в этот момент рассылать какое-то («прощальное»?) письмо, анкету, приглашение пользоваться ВИКИ, а также возможность продолжать получать журнал СШ - хотя бы до 18 лет ребенка.



- ДСА стоит начинать развивать направления работы с детьми с СД после 8 лет. На это есть очень большой запрос от родителей. Для детей этого возраста существует очень мало возможностей; системы поддержки для них в стране нет.

С осени 2015 в ДСА начался проект 7+

даунсайд ап

Блок «Выпускники»

Выводы и рекомендации – 6

- **Кейсы** очень выпукло показывают роль ДСА для семей, ситуацию в семьях и т.п.,
  - В кейсах есть: рассказ мамы ребенка; рассказы педагогов ДСА, которые вели данного ребенка на разных этапах; а также педагогов из садов и школ, где сейчас учится ребенок.
- Нам кажется очень важным ознакомить с кейсами сотрудников всех отделов.
  - Перед распространением перепроверить и согласовать конфиденциальность персональных данных и информации.

даунсайд ап

Блок «Выпускники»

Выводы и рекомендации – 7

- Ценность программ ДСА не столько в том, что участие в программах научит столько-то детей с СД тем или иным навыкам и поможет им пойти в сад и школу.
- Помимо этого как минимум:
  - Работа ДСА сокращает социальное сиротство детей с СД.
  - Работа ДСА оказывает большое влияние на семьи.
  - И есть еще влияние ДСА на систему поддержки детей с СД (работа ДСА с садами признается родителями как существенная).

даунсайд ап

Блок «Выпускники»

Выводы и рекомендации – 8

- Доказать влияние ДСА на появление у детей тех или иных навыков – на данный момент невозможно
  - Например, потому что для сравнения у нас нет «контрольной группы» - группы детей с СД, которые не получали бы в ДСА ничего.
- Дети учатся каждый день и каждый час: дома, с родителями, на улице, на любых и разнообразных занятиях и т.д.
  - Поэтому сейчас нельзя получить количественные данные о влиянии ДСА на навыки детей.
  - Можно получить качественные данные: отзывы родителей и мнения экспертов о том, что роль ДСА заключалась в том-то и том-то.
  - **Можно узнать, сколько % родителей согласны с тем, что «ДСА оказал решающее влияние на…» и т.п.**
- **Нужно выработать корректные формулировки для внешних коммуникаций (доноры, СМИ, конференции коллег и т.п.) о влиянии ДСА .**

даунсайд ап

Блок «Выпускники»

Выводы и рекомендации – 9

- В перспективе, для оценки работы ДСА можно разработать ряд показателей эффективности, каждый с конкретными индикаторами, частично - количественными, частично - качественными:
  - Влияние на детей
  - Влияние на семьи
  - Влияние на систему поддержки детей с СД
  - Влияние на уровень социального сиротства детей с СД

даунсайд ап

СПАСИБО!