



Диалог с клиентами в программе «Уверенное начало»

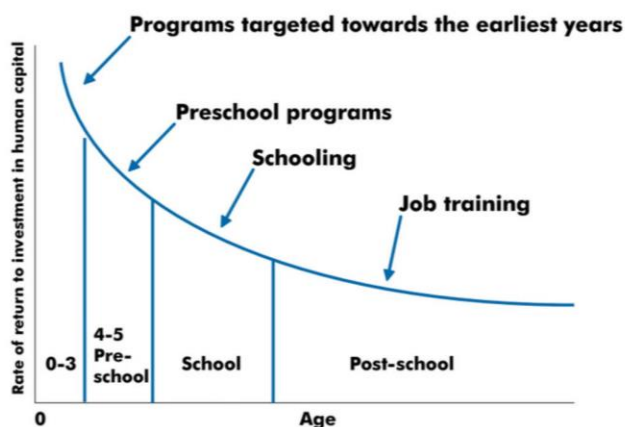


Богданова Юлия
22 мая 2019

Программа «Уверенное начало»

Returns to a Unit Dollar Invested

(a) Return to a unit dollar invested at different ages from the perspective of the beginning of life, assuming one dollar initially invested at each age



Это программа немедицинской реабилитации в формате домашнего визитирования для детей с ТМНР.

В основе лежит подход Early intervention, который многократно доказал свою эффективность в разных странах мира.

Дж.Хекман получил Нобелевскую премию по экономике в 2000 г. за доказательства эффективности инвестиций в раннее детство.

У Программы 4 сферы влияния:



1. Развитие функциональных навыков у ребенка



2. Профилактика вторичных осложнений у ребенка



3. Повышение качества жизни ребенка







4. Поддержка и информирование семьи

Программа также занимается созданием вокруг ребенка развивающей среды.



Что дает программа «Уверенное начало» детям?

- ✓ Минимизация отставания развития у детей – дети лучше развиты и готовы к решению возрастных задач повседневной жизни 
- ✓ Поддержка мотивации и исследовательского поведения у детей – это основа развития любого ребенка
- ✓ Профилактика вторичных осложнений. У детей с ДЦП очень высоки риски ортопедических деформаций, а это в будущем связано с дорогостоящим и изнуряющим лечением. 
- ✓ Дети активнее включены в жизнь семьи – они начинают занимать естественно место в семейной системе, это основа здоровых детско-родительских отношений 
- ✓ У детей повышается качество жизни – это касается разных аспектов жизни, ребенок ближе приближается в реализации своих потребностей к нормативным сверстникам
- ✓ Больше детей смогут пойти в детский сад – важный институт для детского развития 



Что дает программа «Уверенное начало» семьям?



- ✓ Снижает перманентный страх за ребенка
- ✓ Дает чувство контроля за своей жизнью
- ✓ Снижает стресс и тревогу
- ✓ Учит отвечать на вопросы о ребенке
- ✓ Восстанавливает отношения с близкими
- ✓ Расширяет социальные контакты
- ✓ Помогает осваивать социальную среду (площадки, парки, кафе и т.д.)
- ✓ Создает круг поддержки
- ✓ Помогает увидеть не пациента, а ребенка и просто любить его еще больше
- ✓ Учит читать сигналы ребенка
- ✓ Увеличивает удовлетворенность от родительской роли
- ✓ Развивает адвокативное поведение у родителей



Что дает программа «Уверенное начало» обществу?

- ✓ Детей с максимально возможным уровнем функционирования и исследовательского поведения
- ✓ Детей, у которых снижены специальные потребности настолько, насколько это возможно
- ✓ Экономия на лечении вторичных осложнений, ортопедия – это очень дорого.
- ✓ Ранняя социализация по возрасту, эти дети смогут посещать детские сады
- ✓ Снижение риска депрессии и других психических расстройств у родителей
- ✓ Желание у родителей вернуться на работу – участие в экономической жизни, цикл налогоплательщика и профессиональный рост
- ✓ Шансы на сохранение полных семей. Такие семьи социально и экономически успешнее
- ✓ Снижение объема средств по выплате пособий
- ✓ Рождение других детей в семьях
- ✓ Повышение комплаенса родителями по отношению к реабилитационным рекомендациям специалистов
- ✓ Развитие у родителей клиентской позиции в отношении услуг для своего ребенка
- ✓ Рост родительских компетенций и вовлеченности – важнейший нематериальный актив для целой жизни с особым ребенком



Как организована Программа

В 2015 году компания КПМГ создала свой корпоративный благотворительный фонд.

Стратегическая цель фонда: способствовать развитию системной благотворительности и поддержке эффективных социальных услуг.

Пилотирование программы фонда «Уверенное начало» - пример создания новой социальной услуги на российском рынке.

- **Старт:** январь 2017 года.
- **Емкость:** 90 семей с особыми детьми.
- **Команда:** 5 консультантов по раннему вмешательству и 1 супервизор в каждой службе, тренеры – ведущие эксперты в реабилитации детей с нарушениями.
- **Клиентоориентированность:** учет индивидуальных потребностей каждой семьи и ребенка.
- **Интенсивность:** два визита в неделю.
- **Длительность:** помощь оказывается детям от рождения до трех лет.
- **Экономическая эффективность:** инвестиции в самый ранний возраст приносят наибольшую отдачу*.
- **Условия:** для семей услуги программы бесплатны, все расходы несет фонд КПМГ.

Службы раннего вмешательства созданы в партнерских НКО:

«Пространство общения»

«Центр лечебной педагогики»

«Марфо-Мариинский центр»



Основные принципы Программы



Партнерские отношения
с семьей



Ребенок не объект,
а субъект воздействия



Клиентоориентированность



Постановка целей
в формате SMART



Принцип «маленьких
шагов»



Непрерывность
(с момента входа
в Программу до 3 лет)



Участие в транзите ребенка после
выхода из Программы для
дальнейшей реабилитации

Обратная связь от клиентов программы УН



Мы делаем опрос обратной связи с клиентами, потому что мы:

- Вместе работаем
- Нам важно, что они думают
- Мы хотим сделать УН программой первого выбора
- Нам важно развиваться

Что нам важно узнать?

- Как работают консультанты?
- Как родители чувствуют свой вклад в программу?
- Что дает УН родителям?
- Как можно улучшить программу?
- Уровень удовлетворенности программой

«Уверенное начало» является партнерской программой, поэтому родители и консультанты это одна команда, они работают вместе от постановки целей до оценки результатов. На каждом этапе понимание задач работы сверяется и уточняется. Этим же целям служат регулярные сборы обратной связи.



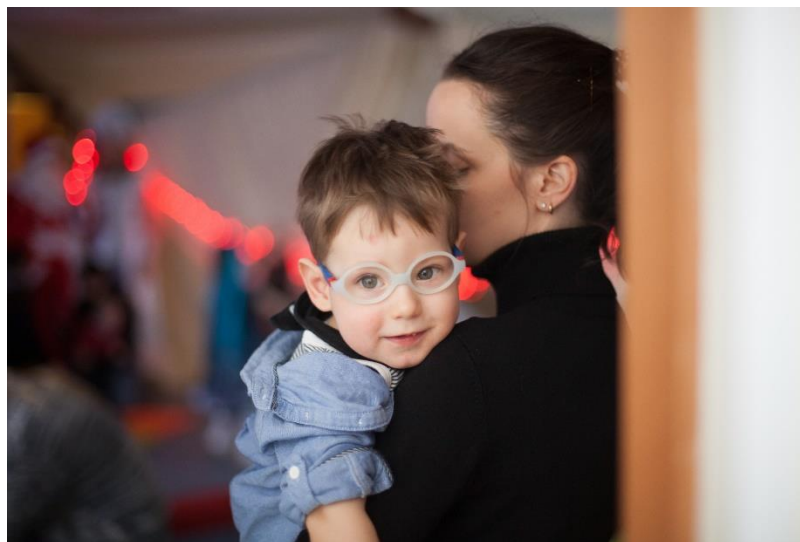
Виды собираемой обратной связи

- Анонимное анкетирование дважды в год
- Фокус группы раз в год
- Глубинные интервью раз в год
- «Удовлетворенность» и «выполнение» по канадской шкале COPM четыре раза в год



Сложности с обратной связью

- Активность родителей: отвечает порядка половины семей
- Противоречивость ответов
- Необъективность и неосознанные искажения (например, в разговорах о нарушениях ребенка)



Что мы делаем с результатами

- Обсуждаем на Управляющем совете и принимаем решения
- Обсуждаем на супервизии со всей командой
- Делимся результатами опросов в соц.сетях с аудиторией
- Информлируем сотрудников КПМГ

Эта информация основа для понимания туда ли мы идем? И как нам быть ближе к нашей миссии.

Мы так же как и все родители детей с ТМНР хотим чудесного исцеления для наших маленьких клиентов, но наша задача, пока этого не произошло, думать над улучшением их жизни каждый день, день за днем. И мы делаем это в УН.



Вопросы анкеты – часть 1

Вопросы анкеты:

1. С уважением ли консультант относится ко всем членам семьи? Деликатен ли он? Да - 95%
2. Как быстро вы привыкли к визитам консультанта в семью? Неделя, месяц – 85%
3. Внимательно ли консультант реагирует на ваши запросы? Да – 95%
4. Поясняет ли консультант ДЗ, объясняет ли, какие цели за этим стоят? Да – 89%
5. Поясняет ли консультант свои действия на визите, объясняет ли он цели тех или иных активностей? Да – 87%
6. Удалось ли консультанту выстроить теплые дружеские отношения с вашим ребенком? Да – 90%
7. Есть ли у вас желание делиться с консультантом мыслями, есть ли желание рассказывать о себе и ребенке? Да – 92%
8. Удастся ли консультанту встраивать новые активности вашу повседневную жизнь? Да – 90%
9. Комфортно ли вам задавать вопросы касательно ваших сложностей, открыт ли консультант подобным темам? Да – 95%
10. Советуетесь ли вы с консультантом о выборе методов реабилитации? Да – 56%
11. Удастся ли консультанту подбирать разные игры для достижения целей развития для вашего ребенка? Да - 89%



Вопросы анкеты – часть 2

12. Видите ли вы пользу от визитов супервизора? Да – 94%
13. Как давно вы в программе? Разные ответы.
14. Стало ли вам с участием в УН легче заботиться о ребенке? Да – 83%
15. Стали ли вы получать больше радости от родительства? Да – 55%
16. Стало ли меньше заботить мнение окружающих? Да – 46%
17. Стали ли вы лучше понимать сигналы ребенка? Да – 79%
18. Стали ли вы испытывать меньше тревоги и стресса? Да – 42%
19. Важно ли вам, над какими задачами будет вестись работа? Да – 75%
20. Видите ли вы результаты участия в программе? Да – 75%
21. Что для вас важнее получить от УН? Разные ответы.
22. Следите ли вы за достижением поставленных целей? Да – 55%
23. Всегда ли вы видите связь между ДЗ и целями, которые вы ставите каждые 3 мес.? Да – 93%
24. Сложности с ДЗ. Варианты ответов.



Вопросы анкеты – часть 3

25. Видите ли вы пользу от визитов супервизора? Да – 94%



26. Что может повлиять на вашу приверженность УН? Варианты свободных ответов.

27. Каких услуг для ребенка на текущий момент вам не хватает? Варианты ответов.

28. Каких групповых форматов вам не хватает? Варианты ответов.

29. Готовы ли вы к публичности для продвижения программы и положительного образа семьи с особым ребенком? Варианты ответов.



30. Что, на ваш взгляд в программе можно было бы делать иначе? Варианты свободных ответов.

31. Оцените вашу общую удовлетворенность участием в УН. По 10 бальной шкале от 7 до 10 - 64%

32. Что бы вы предпочли, курс реабилитации или дополнительный год в УН. Дополнительный год в УН – 68%.



Мы всегда открыты для связи и сотрудничества



Сайт программы: <http://www.confidentstart.ru/>

Контакты: Богданова Юлия - старший менеджер КСО

jbogdanova@kpmg.ru

8 916 902 10 38



Спасибо!

