



ВОЛОНТЕРЫ В ПОМОЩЬ
ДЕТЯМ-СИРОТАМ
БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД

Сбор обратной связи от благополучателей: шаги к системе

Вебинар

«ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ
ОТ КЛИЕНТОВ КРИЗИСНЫХ
ЦЕНТРОВ: РОССИЙСКИЕ ПРАКТИКИ
И МЕЖДУНАРОДНЫЙ ОПЫТ»

«Профилактика социального сиротства»

Теплый дом (с 2011 г.) - центр временного пребывания для мам с новорожденными детьми, которые оказались на грани отказа от собственного ребенка.

Теплый дом расположен в Подмоскowie; большинство мам - мигрантки из других регионов РФ или из-за рубежа (в соотношении примерно 50/50%).

С 2011 г. мы помогли 84 женщинам с 92 детьми не отказаться от малышей в роддоме из-за отсутствия жилья, предоставив им возможность пожить в приюте «Теплый дом». 90% детей до сих пор живут со своими мамами.

Теплый дом является **социальным** центром, он не оказывает услуги кризисной помощи жертвам насилия, т.к. не имеет необходимой защиты для этого.



ВОЛОНТЕРЫ: В ПОМОЩЬ
ДЕТЯМ-СИРОТАМ
БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД



Система результатов и показателей

Долгосрочные результаты	Показатели долгосрочных результатов
❖ Мать с ребёнком проживает самостоятельно	Количество матерей, проживающих вне социальных приютов / кризисных центров. ИЗ НИХ: <ul style="list-style-type: none">– доля матерей (РФ), получивших жилье в собственность или социальный наём– доля матерей-мигранток, вернувшихся с детьми на родину
❖ Ребенок находится в безопасности, его базовые потребности удовлетворяются	Количество семей, в которых ребенку обеспечивается удовлетворительный уровень безопасности



Система результатов и показателей

Краткосрочные результаты	Показатели краткосрочных результатов	Среднесрочные результаты	Показатели среднесрочных результатов
Совместно с мамой составлен индивидуальный план	Доля мам, с которыми индивидуальные планы составлены к концу 2 недели пребывания в ТД (от общего количества мам)	В ситуации мамы произошли изменения, значимые для успешного выхода в самостоятельную жизнь вместе с ребенком	Доля выполненных задач, поставленных в индивидуальных планах
Родные, знакомые, внешние специалисты привлечены к решению проблем семьи	Доля консилиумов, которые проводятся с участием родных или знакомых (от общего количества консилиумов)	Восстановлены контакты с родными и знакомыми Мамы получили опыт конструктивного сотрудничества друг с другом	Количество мам, которые восстановили контакты с родными и знакомыми Количество совместных выходов нескольких мам в самостоятельную жизнь
У мамы и ребенка собран полный пакет стандартных документов	Количество семей, у которых собран полный пакет стандартных документов	У семей увеличился уровень правовой и материальной защищенности	Количество семей (граждан РФ), у которых оформлены льготы и выплаты Количество семей, законные права и интересы которых были защищены в конфликтах/судебных спорах
У мам возникло доверие к сотрудникам ТД и запрос на помощь	Доля самостоятельных обращений за психологической поддержкой или просвещением от всех консультаций / групповых занятий с психологом	Эмоциональное состояние и уровень мотивации мам позволяют им предпринимать активные действия по изменению ситуации	Количество мам, планирующих и реализующих необходимые изменения в различных сферах жизни



Система результатов и показателей

Краткосрочные результаты	Показатели краткосрочных результатов	Среднесрочные результаты	Показатели среднесрочных результатов
Мама взаимодействуют с детьми и применяют рекомендации по уходу	Количество мам, поставивших в индивидуальном плане задачи по развитию детско-родительских отношений	Улучшилось детско-родительское взаимодействие	Количество мам, у которых произошли позитивные изменения взаимодействия с детьми
Мама кормят детей грудью	Доля мам, кормящих грудью, от общего количества мам, не имеющих медицинских ограничений для этого		
Дети получают лечение и профилактические рекомендации по уходу, адекватные их уровню развития и состоянию здоровья	Доля состоявшихся визитов к врачам, от всех требуемых (по показаниям или по календарю медицинского наблюдения)	Мама понимают и выполняют медицинские рекомендации	<i>Количество мам, которые самостоятельно ставят вопросы об поддержании здоровья ребенка в ходе оценки потребностей перед выходом</i>



Наш опыт сбора обратной связи

БЫЛО:

- обратная связь в процессе работы над планом
- еженедельные собрания

(Акцент на процесс сотрудничества и оперативное изменение планов / правил, а не на осмысление опыта сотрудничества и отношения к результатам)

ВВЕЛИ:

- интервью после выпуска из «Теплого дома»: проводится непосредственно (в ближайшие дни) перед фактическим выездом, когда все вопросы уже решены
- проводим оценку факторов безопасности среды «Теплого дома»

Пример изменений, внесенных в процессе собрания: В «Теплом доме» жила мама, у которой сын 2-х лет все время бил остальных детей, что постоянно вызывало конфликты и жалобы на небезопасность в ТД. В результате собрания возникли специальные правила для этой мамы с ребенком: в общем пространстве находиться на расстоянии вытянутой руки от сына. Для остальных мы напомнили об ответственности за своих детей. Эти правила были записаны и вывешены на кухне.



ВОЛОНТЕРЫ В ПОМОЩЬ
ДЕТЯМ-СИРОТАМ
БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД

Интервью после выхода

1. Что из той помощи, которую вы получали в «Теплом доме», было для вас и вашего ребенка полезным?

Если женщина затрудняется с чего-то начать, структурировать свой ответ, то можно предлагать ей названия услуг

2*. Если бы ваш ребенок умел говорить, что он ответил бы на этот вопрос?

Этот вопрос нужно использовать, если у женщины нет проблем с абстрактным мышлением

3. В «Теплом доме» вы узнали или научились чему-то новому. Какими знаниями и умениями вы точно планируете пользоваться в будущем?

4. Если бы вы стали координатором «Теплого дома», то какую одну вещь (например, правила, занятия со специалистами, виды помощи, сложившиеся традиции и др.) вы бы:

- отменили или стали делать по-другому?
- добавили, потому что этого не хватает?
- оставили как есть, потому что это уже делается хорошо?



ВОЛОНТЕРЫ В ПОМОЩЬ
ДЕТЯМ-СИРОТАМ
БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД