

«СЛУШАЙ С ПОЛЬЗОЙ»

СБОР ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ОТ
БЛАГОПОЛУЧАТЕЛЕЙ.

ПРОЕКТ « ДОРОГА К ДОМУ»



Межрегиональная общественная организация по содействию семьям с детьми в трудной жизненной ситуации «Аистенок».



Общественная организация
«Аистенок» работает с 2003 года.

С этого времени нам удалось
разработать комплексную систему
помощи семьям с детьми в трудной
жизненной ситуации.

Каждый проект в этой комплексной
системе зародился из потребностей
наших подопечных

Участие в проекте «Система измерения и оценки для программ в области социального сиротства: онлайн-сервис, экспертная поддержка и вдохновляющие кейсы» (ПИОН)».

АНО «Эволюция и филантропия»



Эволюция и Филантропия
Evolution & Philanthropy



В 2019 г. участие в проекте «Слушай с пользой»

Цель: Внедрение сбора эффективной обратной связи от благополучателей на всех этапах деятельности проекта.

Проект «Дорога к дому»



Проект «Дорога домой»



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

Задачи:

1. Оказание социально-правовой и психолого-педагогической помощи психологической, правовой, педагогической, бытовой помощи целевой группе через развитие системы сопровождения семьи.
2. Междисциплинарное и межведомственное взаимодействие с различными государственными органами по решению вопросов медицинской, правовой и социальной помощи женщинам и детям, оказавшихся в трудной жизненной ситуации.
3. Мобилизация ресурсов, формирование мотивации женщины на самостоятельное улучшение качества жизни.
4. Гармонизация детско-родительских и семейных отношений, повышение психологической грамотности родителей в вопросах воспитания и развития детей в семье.
5. Снятие психоэмоционального напряжения, эмоционально-личностное развития детей.

Целевая группа:



- женщины в трудной жизненной и кризисной ситуации, планирующие отказ от ребенка (после родов, на стадии беременности, находящиеся в отпуске по уходу за ребенком);
- женщины, подвергшиеся домашнему насилию;
- одинокие матери с несовершеннолетними (малолетними) детьми;
- беременные женщины, находящиеся в конфликте с семьей, стоящие на распутье по поводу рождения ребенка;
- женщины, находящиеся в состоянии развода, предразводной и пост-разводной ситуации;
- матери, желающие найти временную работу с сокращенным рабочим днем, на дому или в других определенных условиях.

От проблемы к цели:

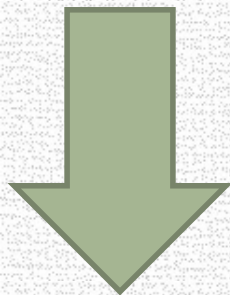
Семьи в трудной
жизненной ситуации
(женщины) с детьми /
отсутствие
адаптации(ресурсов)
к полноценной жизни



доращивание
ресурсов/повышение
адаптации
неблагополучных
семей с детьми
(семей в тжс)



Мы всегда стараемся выстраивать нашу работу с точки зрения ее востребованности, нужности и актуальности.



Диалог с благополучателями на каждом этапе (в начале, промежуточные, завершающие)



На входе в проект у семьи:

- Собирается информация о семье и о трудной жизненной ситуации.
- Автобиография
- Потребности семьи
- Используются психологические диагностические методики для сбора информации специалистами
- Социограмма
- Совместно выстраиваются первые шаги в работе



В процессе:

- Сверка шагов по индивидуальному плану с возможной корректировкой по необходимости
- Беседы, диалоги со специалистами
- Групповые встречи проживающих семей со специалистами
- Промежуточная психологическая диагностика



В завершении:

- Отзыв о проживании в свободной форме
 - Устная обратная связь
-
- В рамках проекта « Слушай с пользой» вели работу именно с формой обратной связи на этом этапе



Этапы работы:



- **Январь-февраль**: Формулировка цели сбора обратной связи, основных исследовательских вопросов. Концепция.
- **Февраль-март**: Выбор методов сбора и анализа данных-составление собственной анкеты. Согласование с коллегами внутри организации,
- **Апрель-июнь**: Разработка и апробация инструментария. Доработка после полученных результатов и анализа.
- **Июль-сентябрь**: Доработка инструментария после обратной связи от специалистов ЭиФ. Проведение интервью по разработанным анкетам с благополучателями/ опрос он-лайн

Таким образом, анкета корректировалась дорабатывалась в три этапа.

- **Сентябрь-начало октября**: Обработка полученных данных в ходе интервью. Анализ результатов.
- **Октябрь**: Рабочее совещание на основе полученных результатов.

На данный момент:

Анкета обратной связи состоит из двух частей:

- 1. Заполнение со специалистом/заполнение специалистом в ходе интервью с клиенткой
- 2. Он-лайн часть для самостоятельного заполнения



Вопросы направлены на:



- Сбор социально-демографических данных (возраст, количество детей и др.)
- Оценку изменения ситуации (какой запрос был, решен ли, менялся ли в процессе работы и т.д.)
- Оценку изменения своего эмоционального состояния/поведения и состояния ребенка/детей
- Оценку работы специалистов и их вклада в изменение ситуации
- Особенности работы Кризисного отделения (условий проживания, взаимоотношения с проживающими и т.д.)

Анкета - интервью обратной связи проживающих в кризисном отделении (квартира, дом)

(Заполняется специалистом/со специалистом в ходе беседы с женщиной при окончании срока проживания в кризисном отделении)

ФИО _____

Дети, возраст _____

Срок проживания в отделении/даты _____

1. Помните ли Вы, когда заселились в отделение (дом, квартиру)?

Да

Нет

Точной даты не помню/примерно

Другое _____

2. Откуда Вы узнали про «Аистенок»? Кто подсказал обратиться к нам?

3. За какой помощью Вы тогда обратились? В чем нуждались?

4. С кем из сотрудников МОО «Аистенок» Вы работали? Какие вопросы с каждым из них решали?

Сотрудник, ФИО	Вопросы, по которым работали	Решены ли эти вопросы на данный момент?

5. Научились ли вы чему-то новому, проживая в нашем отделении?

6. Если да, то чему? Приведите примеры (например, бытовые навыки, выстраивание отношений с ребенком и близкими, др.)?

7. Как в целом изменилась Ваша жизненная ситуация за время проживания в отделении?

8. Как Вам кажется, произошли ли изменения у Вашего ребенка за время проживания в отделении?

9. Если да, то, уточните какие? (если у Вас несколько детей, расскажите об изменениях каждого в отдельности).

10. Как Вам кажется, изменились или не изменились Ваши отношения с ребенком/детьми?
11. Если да, расскажите что (можете привести пример, как было раньше и как сейчас). Если нет, расскажите о Ваших отношениях на данный момент.
12. Изменились ли Ваши отношения с семьей, родственниками, близким окружением?
13. Если да, то как? Расскажите.
14. Если бы Ваша подруга столкнулась с трудной жизненной ситуацией, рассказали бы Вы ей про «Аистенок» и что к нам можно обратиться за помощью?
15. Если да, то что бы Вы ей рассказали про «Аистенок»?
16. Представьте себе ситуацию, если бы вы стали куратором отделения временного проживания (дома, квартиры, где жили вы), то какую одну/две вещи Вы бы:
- отменили или стали делать по-другому?
 - добавили, потому что этого не хватает?
 - оставили как есть, потому что это уже делается хорошо?
10. Есть ли у Вас какие-то пожелания по работе отделения/конкретных сотрудников? Если да, то какие?

Дата заполнения _____

СПАСИБО!

Комментарии, заметки специалиста о ходе беседы _____

Вопросы для анонимного заполнения он - лайн:

Уважаемые участники!

Спасибо Вам за готовность уделить время и ответить на несколько наших вопросов.

Анкета полностью анонимна. Мы не просим вас указывать ваше имя. А просим Вас отвечать на вопросы максимально честно. Это поможет сделать нашу работу более эффективной и полезной для семей.

1. Укажите Ваш возраст:

18-20 лет 20-25 лет 25-30 лет 30-35 лет
35-40 лет 40-45 лет Старше 45

2. Какой период времени Вы проживали в отделении «Аистенка» (дом, квартира)

1 Месяц 2-3 месяца 3-6 месяцев
6-8 месяцев 8-12 месяцев Более года

3. Оцените от 1 до 5 бытовые условия проживания (где 1 – «совершенно неудовлетворительные условия», а 5 – «очень хорошие условия»)
4. Оцените от 1 до 5 работу сотрудников, где 1 – «совсем неудовлетворительно», а 5 – «очень хорошая работа»
5. Оцените от 1 до 5 отношения с другими проживающими, где 1 – «отношения были очень напряженные», а 5 – «у нас были очень хорошие отношения»
6. Оцените, как изменилась или не изменилась Ваша ситуация за время проживания в отделении (по шкале от 1 до 5; где 1 – «совершенно не изменилась», а 5 – «ситуация полностью изменилась»)
7. Оцените вклад сотрудников в решение/изменение Вашей ситуации по шкале от 1 до 5, где 1 – «специалисты ничего не сделали», а 5 – «специалисты приложили максимум усилий»

8. Оцените Ваш личный (собственный) вклад в решение/изменение Вашей ситуации по шкале от 1 до 5, где 1 – «я ничего не сделала», а 5 – «я приложила максимум усилий»

9. Случались ли у Вас конфликты с сотрудниками отделения?

Да/нет

10. Если да, какие поводы были для конфликтов? _____

11. Случались ли у Вас конфликты с другими проживающими? Да/нет

12. Если да, какие поводы были для конфликтов _____

13. Помогали ли сотрудники в решении этих конфликтов?

Да/нет

14. Напишите Ваши пожелания по работе отделения/ конкретных сотрудников.

Спасибо!

Планы:

- Внедрение разработанной формы обратной связи
- Анализ и обобщение полученных данных
- Дальнейшее выстраивание работы Кризисного отделения в связи с полученными результатами



Спасибо за внимание!

тел. 8(343)371-02-53, 367-47-35

Ул.Московская 25а, ул.Опалихинская 15

www.aistenok.org



Социальные сети:

<https://www.facebook.com/aistenok.org/>

<https://vk.com/club28219196>

https://www.instagram.com/aistenok_ekb/