

VIII Международная Конференция “Социальный маркетинг и КСО”



Путь клиентов в программах РВ на примере программы «Уверенное начало» Или о чем стоит задуматься менеджерам и инвесторам.

Спикер: Богданова Юлия

Старший менеджер КСО в КПМГ

6 апреля 2021

О подходе раннего вмешательства

«В основе нашей веры в раннее вмешательство лежит фундаментальное знание о нейропластичности. Цель раннего вмешательства – усилить обучение мозга и вызвать (стимулировать) нейропластичность».

Dr. Iona Novak



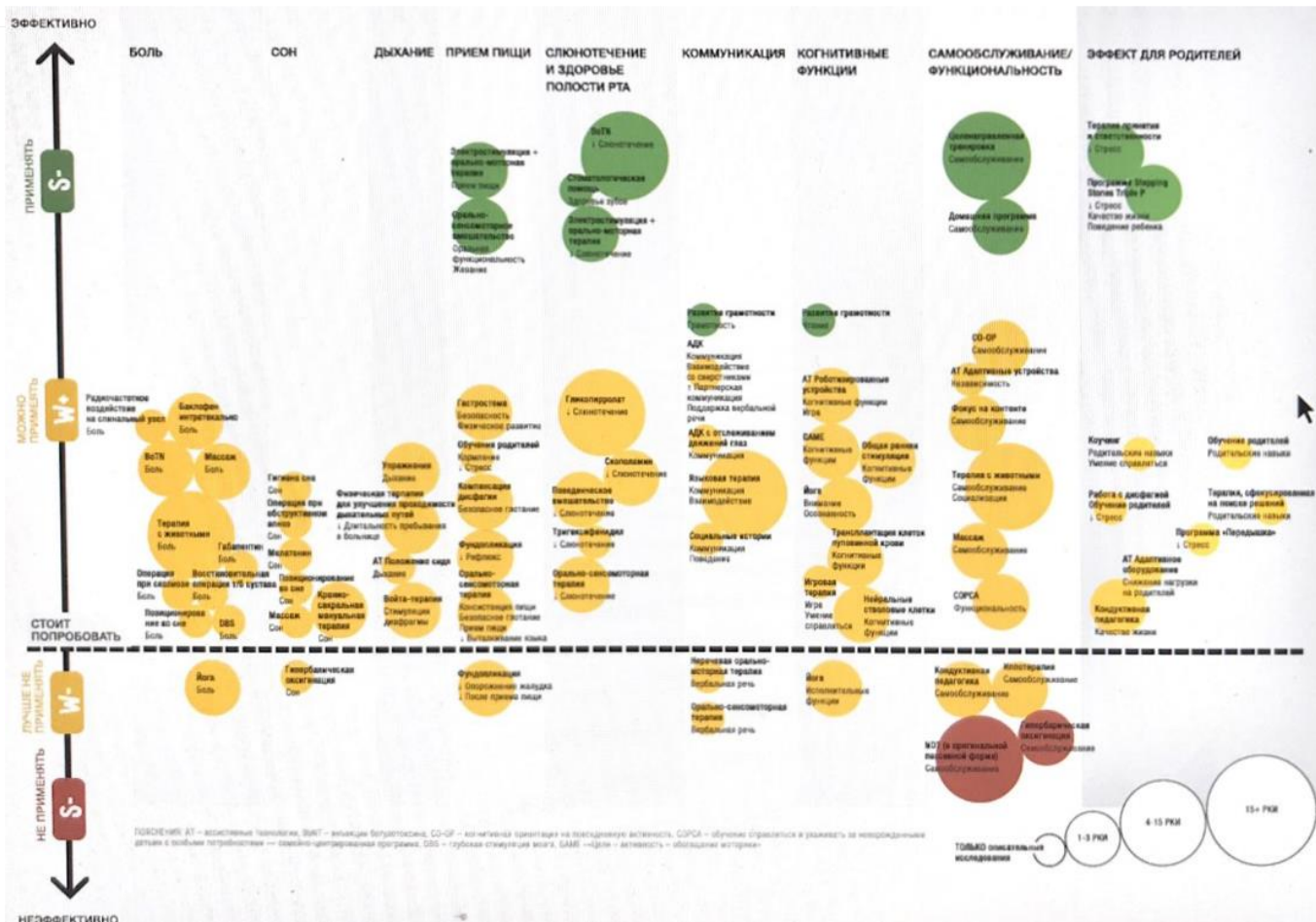
Отставание в развитии детей уязвимых групп – это большая социальная и экономическая проблема.

Мы никогда не сможем ее полностью решить, но мы точно можем сократить ее негативное влияние.

Раннее вмешательство – это сервисы и модели помощи, которые проводятся для того, чтобы помочь детям и их семьям развивать навыки и стратегии, необходимые для успешного обучения и развития.

Программы раннего вмешательства реализуются в первые годы жизни ребенка и закладывают основу для долгосрочного положительного влияния на здоровье ребенка, его физического, речевого, коммуникативного, когнитивного и социального развития.

О рентабельности в целом



Если врач действительно хочет помочь пациенту, пациент настроен на положительный результат, а система здравоохранения зависит от рентабельности услуг - нет никакого смысла оказывать неэффективное лечение.

Dr. Iona Novak 2013

Почему в РВ что-то должно быть иначе?

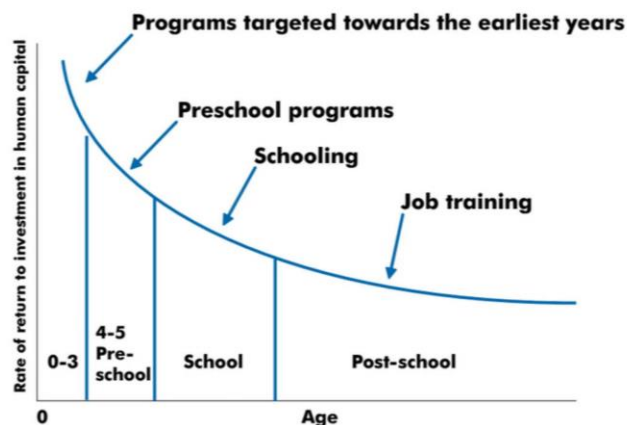
*Систематический обзор превентивных и терапевтических программ вмешательства для детей с ЦП. И.Новак 2019. <https://doi.org/10.1007/s11910-020-1022-z>



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 0-36 мес.

Это пролонгированный, регулярный сервис.

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. Создание терапевтического альянса с родителями

Программа также непрерывно создает вокруг ребенка развивающую среду.

Как устроена программа УН?

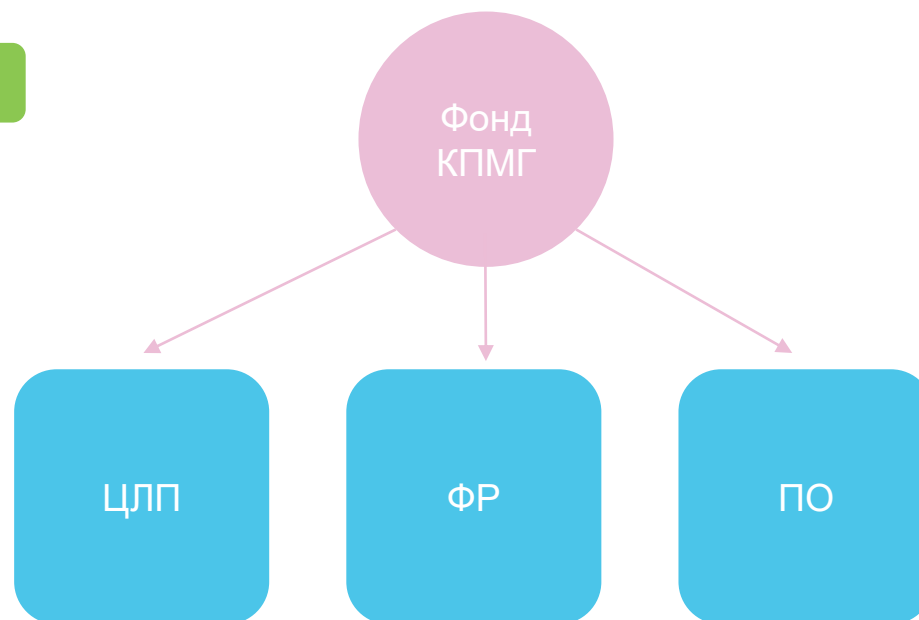


Она очень необычна для нашего рынка, мы не знаем аналогов.
Это зонтичная программа. Зонтик – это фонд КПМГ, а под ним НКО - провайдеры.

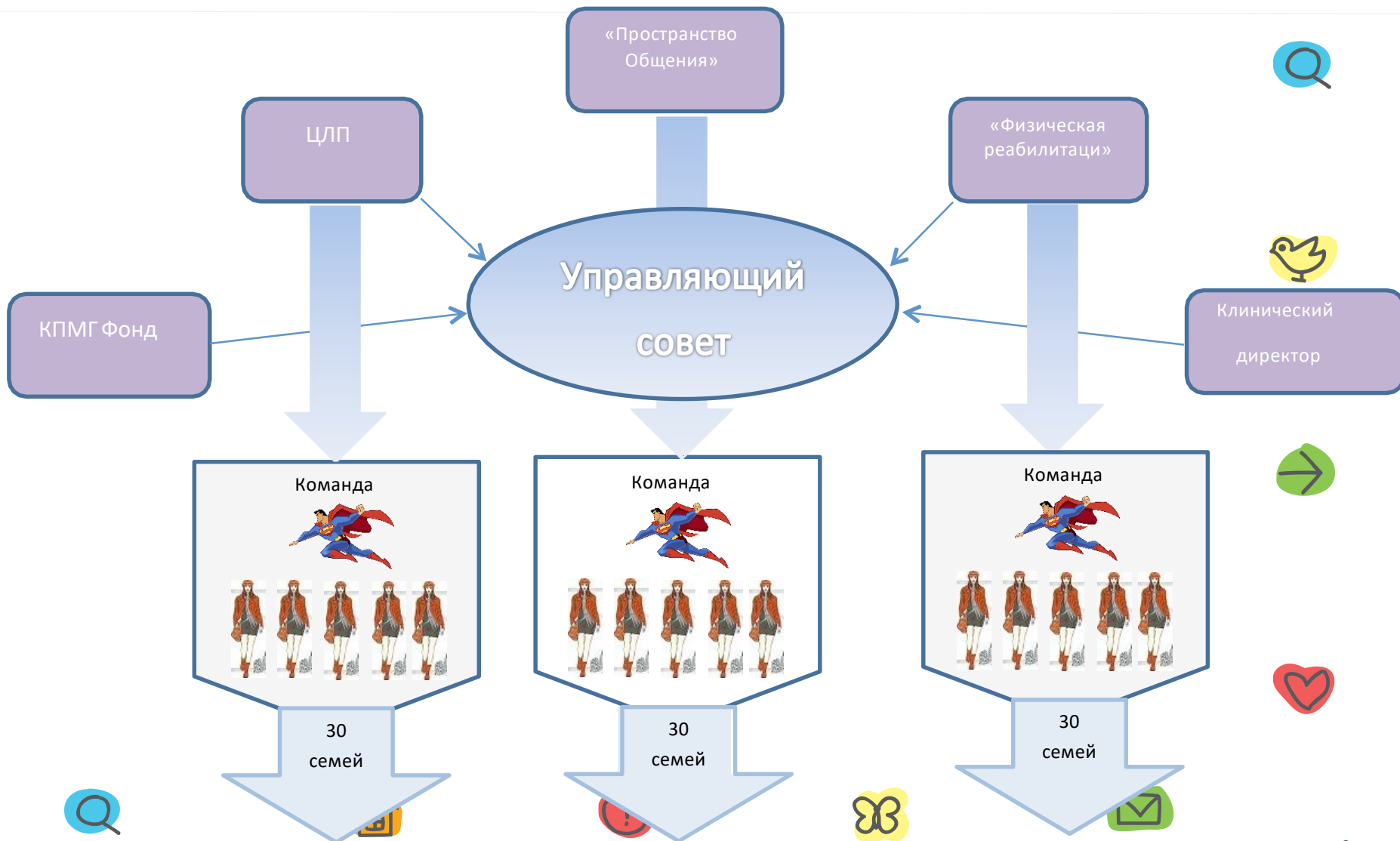


Мы искали НКО – провайдеров, которые:

1. Разделяют наши ценности и идеологию
2. Имеют опыт работы с данной ЦА
3. Захотят у себя запустить услуги РВ
4. Будут готовы принять наши условия и работать вместе.



Структура управления УН



Важное о программе УН



Программа про жизнь:

1. УН всегда индивидуальна
2. Результат создает команда: родитель, ребенок и специалист
3. В программе применяются только безболезненные методы, эффективность которых доказана
4. Цель – улучшить жизнь особого ребенка и семьи.
5. Люди хотят активно участвовать в собственной жизни, задача УН – помочь им в этом.
6. На что мы опираемся? На научные данные, профессионализм нашей команды, идеи и вовлечение родителей, участие детей

Миссия программы и другие важные вещи:

Мы не знаем, кем вырастут дети УН. Но мы хотим с помощью раннего вмешательства помочь им стать самой лучшей версией самих себя.

1. Мы пришли на рынок, когда спрос на услуги Раннего вмешательства практически не сформирован.
2. Наши услуги новы для России и существуют в довольно враждебной среде.
3. Поэтому нам крайне важно вовлекать родителей в диалог и отношения, давать им понять, что нам не все равно, мы их слышим и думаем об их детях и них самих.



Однако мы прекрасно осознаем наши ограничения, УН отвечает только на часть потребностей детей и семей. Мы все больше думаем над созданием системы помощи в городе.

Почему люди должны оставаться с нами, да еще так долго?!

- Мы должны им нравится? нет
- Мы должны их развлекать? нет
- Мы должны им что-то еще ? Нет



Мы можем только стать равными партнерами, чтобы люди сами захотели оставаться с нами в отношениях и доверять нам самое дорогое, потому что мы можем помочь им самим учиться улучшать свою реальную жизнь, вернуть контроль за ней и возможность планировать эту жизнь.



При этом мы разделяем ответственность за этот результат, пока мы вместе, честно обсуждаем возможное и движемся к нему маленькими шагами.

В результате:

- Жизнь становится более предсказуемой.
- Жизнь становится более нормальной.
- И мы помогаем родителям получать и ценить опыт успешности. Он необходим всем людям.
- У нас отношения взрослых людей.
- Кроме того, у программы есть начало и завершение.



Что такое client journey в программах РВ?

Как минимум, это время, которое вы проведете вместе с этой семьей и получите за это деньги от заказчиков.

Как максимум, это время, когда вместе вы создадите подлинный терапевтический альянс с этой семьей. И именно эта концепция будет помогать этой семье долгие годы жить максимально нормальной жизнью, а вашему сервису развиваться.

Так что вам ближе?



Мирошка был в УН до 3 лет, его специалист реализовал с семьей транзит мальчика в детский сад, куда он успешно ходит уже целый год.

Прошло более года с момента выпуска. Папа Мироши – Егор продолжает вести чат для родителей УН до сих пор. У себя в профиле он пишет «Амбасадор программы УН»

Клиенты откликаются только на общую ценность, для них это их дети.

Но ценность всегда связана со стоимостью. Об этом важно помнить. В РВ, ею тоже можно управлять, как любыми активами.



Почему вовлечение клиентов программы витально важно в УН

Потому что ребенок, которому мы хотим помочь, не отделим от своих родителей и своей семьи.



Как бы хороши не были специалисты, они не могут переехать в дом своих клиентов или же забрать клиента к себе домой.

На самом деле, в программах такого типа, как УН, клиент – это вся семья

От уровня вовлечения семьи зависят изменения и их устойчивость, в том числе:



- Мотивация родителей
- Комплаентность родителей
- Уровень ответственности родителей
- Интенсивность программы помощи для ребенка
- Изменение приоритетов и присваивание новых ценностей
- Развитие клиентской позиции у родителей
- Развитие сотруднических стратегий у родителей



Что мы делаем в УН для вовлечения родителей и его развития

- Мы даем родителям сделать первый шаг, оставляя за ними эту ответственность
- Мы строим отношения доверия с первого контакта, они основаны на:
 - Равенстве и полном отказе от патернализма
 - Честности
 - Открытости
 - Предсказуемости
 - Выборе
 - Поддержке
 - Управлении ожиданиями
- Мы ценим активность и участие родителей на всех этапах программы, учимся замечать самые маленькие попытки (формы, фото и видео)
- Используем игнорирование родительских стратегий, которые не поддерживает программа, если нет прямого вреда ребенку, и обязательно поддерживаем все помогающие стратегии
- Непрерывно развиваем чувствительность в специалистах программы, обучаем стратегиям работы, в том числе с недобровольными клиентами



Что мы используем как инструменты вовлечения

- Заявление с первого контакта и даже до него, про сотрудничество, как форму работы УН
- Непрерывный диалог с родителями
- **Правило взаимного обмена!!!**
- Формальное закрепление участия на этапе входа в программу
- Участие родителей во всех точках контакта на протяжении всей программы
- Постановка целей, методика СОРМ
- Разделение ответственности между службой и родителями
- Возможность пересматривать контракты
- Формальный сбор обратной связи через опросники 2 раза в год
- Обязательный формат exit интервью для всех досрочно

добровольно вышедших клиентов

- Поддержка и забота
- Уважение границ
- Родительский чатик
- Коммуникации, от соц.сетей до публикаций

В чем мы видим будущее: в создании родительского борда или включении родителей в Управляющем совете УН



Что мы делаем с результатами

- Сравниваем в динамике
- Обсуждаем на супервизии со всей командой
- Обсуждаем на Управляющем совете и принимаем решения
- Вешаем саммори в соц.сетях
- Информлируем сотрудников КПМГ



Эта информация, ровно как и иная обратная связь, а также мнения людей в программе, 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 это невозможно, думать над улучшением их жизни каждый день, день за днем. И мы делаем это в УН.



На что могут реально влиять провайдеры в рамках своих сервисов РВ?



Очень на многое. Прежде всего на качество сервиса через эффективное управление.

1. Качество должно стать присвоенной и разделяемой ценностью в команде
2. От сотрудников можно ждать подлинной клиентоориентированности, только если они сами работают в обстановке сотрудничества и поддержки
3. В коллективе есть четкое понятие о корпоративной культуре
4. В коллективе есть реальное право на ошибку
5. Люди чувствуют себя защищенными
6. В случаях эскалации конфликта служба взаимодействует с семьей, а не специалист. Есть понимание коллективной ответственности
7. Провайдеры делают инвестиции в непрерывное профессиональное развитие членов команды, с учетом их индивидуальных профессиональных интересов и задач сервиса
8. Провайдеры создают условия для того, чтобы сверхдолжное становилось желанным и важным на уровне команды
9. Создание комфортных условий труда, с обязательной комбинацией разных видов деятельности, а также клиентского и неклиентского времени. Реалистичная клиентская нагрузка
10. Проводите регулярные исследования обратной связи

Если вы хотите проактивной позиции и реальной, а не номинальной ответственности от членов команды – давайте людям достаточно автономии и не занимайтесь микроменеджментом. Стройте отношения на равных.



Зачем стоит тратить на это разные ресурсы?

Разве ваша задача не устойчивость сервиса и его востребованность? С чем это связано?

1. Ценность работы в поле public interests: продвижение социальных технологий, гуманитарных ценностей и паттернов поведения, развитие сообществ
2. Вы работодатель и создаете рабочие места. Этот карьерный трек должен быть привлекателен для людей, особенно молодежи
3. Непрерывная работа на развитие для повышения ценности и рентабельности для заинтересованных сторон. Вы снижаете издержки и увеличиваете комплаентность родителей
4. Со временем на сервисе и экспертизе можно и зарабатывать
5. Интеграция в международное и локальное профессиональное сообщество
6. Вы можете менять жизненный вектор своих маленьких клиентов
7. Вы можете не допускать развития воронки стресса у семей-клиентов. Нормализация - достижима
8. Вы можете влиять на возникновение других сервисов и рабочих мест. Строить реальную систему профессиональной помощи. Это очень важно для развития регионов и их жителей
9. Вы можете повышать уровень доверия и сотрудничества в своем городе или поселке
10. Вы участвуете и вовлекаете людей в создание общества высокой ответственности



Немного о грустном (про деньги, рынок и разных игроков), но важном



1. Что со спросом на социальные услуги сегодня? *Его пока скорее нет, но это будет меняться.*
2. Что с драйверами? Их нужно создавать и поддерживать. *Нужна конкуренция и выбор.*
3. Какова стоимость этого рынка? *Она огромна. Head start стоит около 13 млрд.\$ в год.*
4. Кто плательщик? №1 везде государство. *Но за многое могут платить сами люди, полностью или частично.*
5. Готовы ли провайдеры к оказанию платных услуг? *Пока, скорее нет.*
6. Взаимосвязь вовлеченности благополучателя и готовности платить. *Она не линейна.*
7. Достаточно ли сформировано предложение со стороны профессиональных акторов, участвующих в социальных преобразованиях? *Совсем нет.*
8. Как понять качество социальной услуги? *Мы плохо умеем это делать.*
9. Какая должна быть инфраструктура для развития профессиональных социальных услуг? *Привлекательная, понятная и доступная.*
10. Какова роль профессиональных сообществ для активизации спроса и роста качества предложения на услуги? *Она огромна. Это регулятор, драйвер и мощный инструмент для развития по всем модальностям. Но это будет работать при реальной независимости и представителях разных форм собственности и уровней.*



Мы всегда открыты для связи и сотрудничества



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

Публикация о программе: <https://rusfond.ru/society/222>

Ролик о программе https://youtu.be/7e7xxX_VndU

Контакты: Богданова Юлия - старший менеджер КСО

jbogdanova@kpmg.ru

8 916 902 10 38





Спасибо за внимание!