

# 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



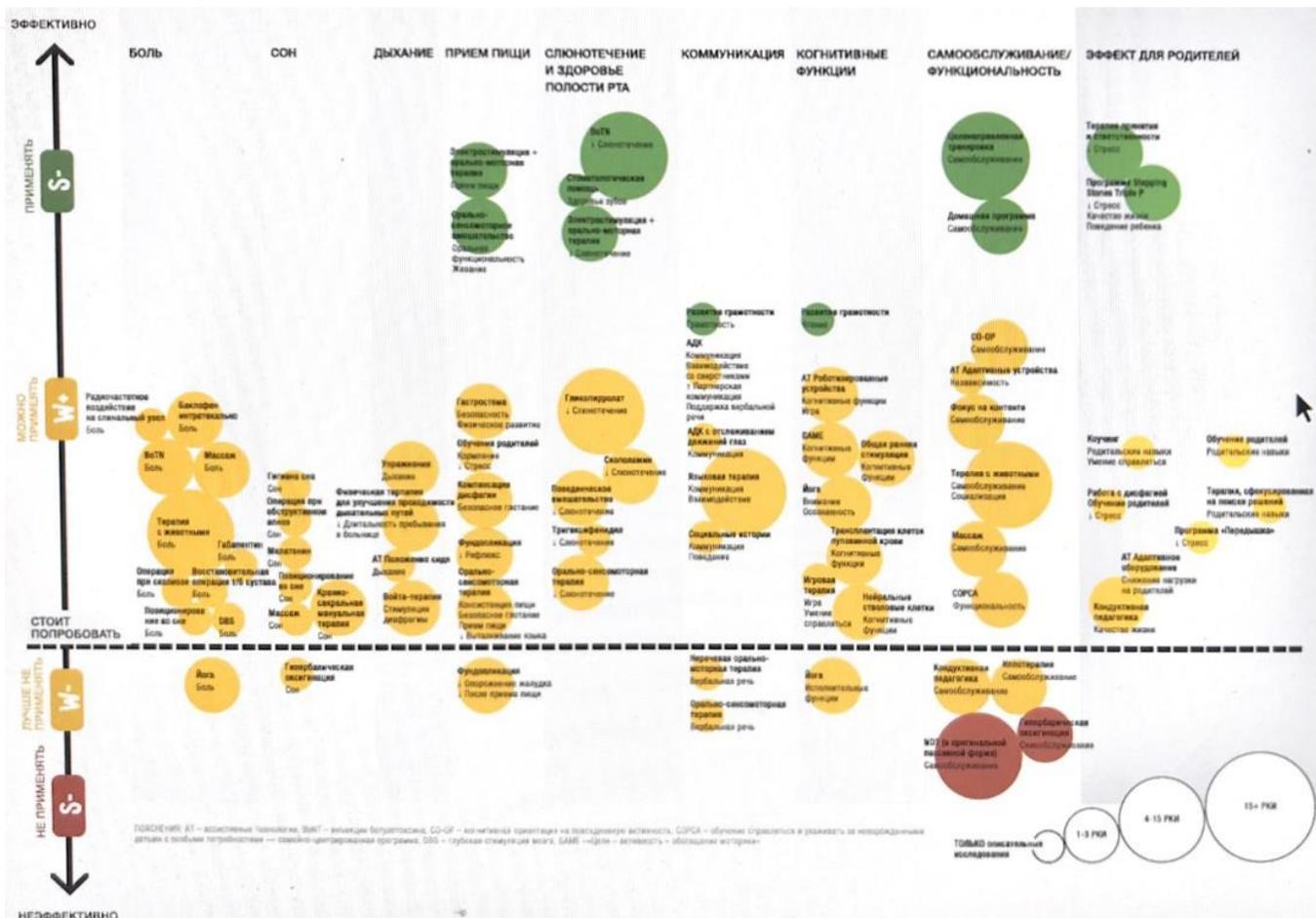
**Отставание в развитии детей уязвимых групп – это большая социальная и экономическая проблема.**

**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?**

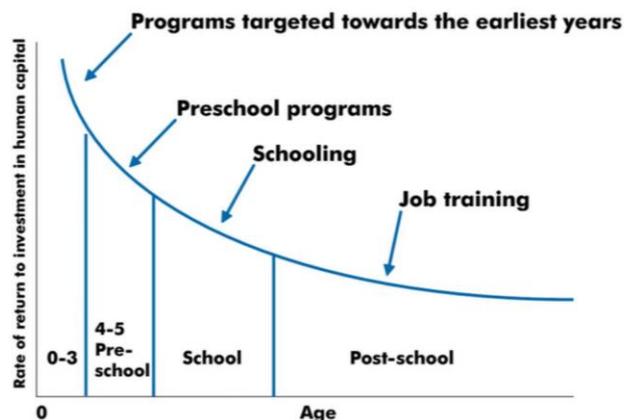
\*Систематический обзор превентивных и терапевтических программ вмешательства для детей с ЦП. И.Новак 2019. <https://doi.org/10.1007/s11910-020-1022-z>



# 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?

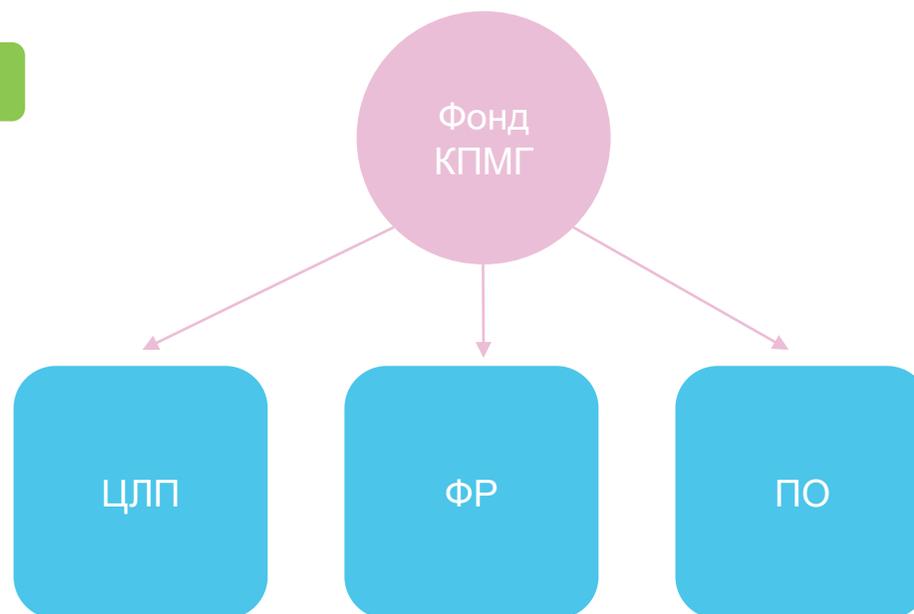


Она очень необычна для нашего рынка, мы не знаем аналогов.  
Это зонтичная программа. Зонтик – это фонд КПМГ, а под ним НКО - провайдеры.

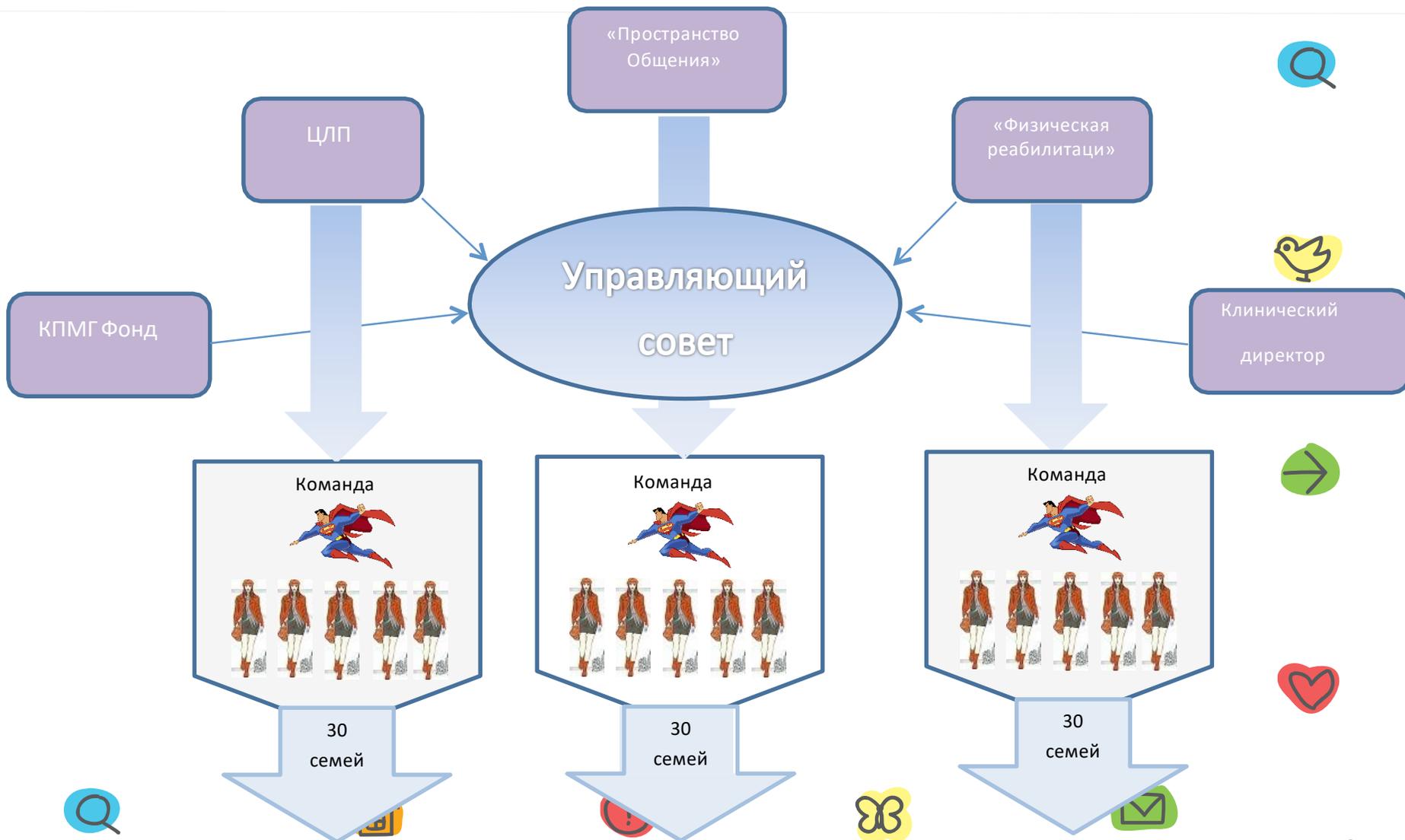


Мы искали НКО – провайдеров, которые:

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](https://youtu.be/7e7xxX_VndU)

**Контакты:** Богданова Юлия - старший менеджер КСО

[jbogdanova@kpmg.ru](mailto:jbogdanova@kpmg.ru)

8 916 902 10 38





Спасибо за внимание!