



БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД «ДОРОГА К ДОМУ», ЧЕРЕПОВЕЦ

ПРОЕКТ «МЛАДА»

Фонд учрежден компанией «Северсталь» в 2005 году и работает в семи регионах присутствия компании. Благополучатели фонда – семьи с детьми, находящиеся в трудной жизненной ситуации (их во всех регионах около 8000 в год), и примерно 500 специалистов, которые работают с детьми и семьями.

Фонд собирает обратную связь от благополучателей для всех своих 40 проектов. Процесс ведется регулярно, но единого подхода пока нет: в разных проектах применяются разные инструменты, из-за чего процесс получается ресурсозатратным.

Проект «Млада» направлен на профилактику отказа от детей в роддомах и поддержку беременных и только что родивших женщин в трудной жизненной ситуации с высоким риском отказа от новорожденного. В этом проекте обратная связь от благополучателей собирается на всех этапах: при обращении и в последующей работе. Для отслеживания результата разработаны определен-

ные критерии, маркеры, которые показывают, как решаются проблемы в этой семье. В год в программе «Млада» участвуют около 70 женщин, не менее 50 из них дают обратную связь.

Исследовательский и оценочный инструментариум разрабатывается в Фонде, где есть специалист-социолог. Она разрабатывает проект анкеты, который потом согласовывается со специалистами и дорабатывается, после чего апробируется на небольшой группе благополучателей и запускается в поле. Основной инструмент получения обратной связи (90%) – анкетирование. Был опыт использования бланка наблюдений для специалистов, но этот инструмент предполагал посещение семей, где есть новорожденный (для этого нужны дополнительные ресурсы). Анкеты дают понимание, откуда благополучатели узнали о проекте и услугах, качественно ли были оказаны услуги, была ли удобна и комфортна предложенная форма работы, насколько острой остается

проблема, и нужна ли дальнейшая помощь. Полученная информация обсуждается как на уровне проекта, так и с управленческой командой Фонда. Если обратная связь сигнализирует о том, что в программах нужны изменения, это обсуждается командой проекта и руководством Фонда.

Например, в проекте «Млада» был опыт проведения групповых консультаций для беременных, на которые приглашали не только женщин, но и их ближайшее окружение (если речь шла о партнерских родах). Женщины, которые приходили на занятия одни, чувствовали себя в этой ситуации некомфортно, что выяснилось в процессе анкетирования. Было принято решение разделить группы.

Фонд анкетировал своих благополучателей (женщин с риском отказа от ребенка) для оценки качества оказанных услуг, понимания их удовлетворенности и потребностей в дальнейшей помощи.

ТРУДНОСТИ

Как правило, трудностей в получении обратной связи от взрослых благополучателей нет. Среди трудностей, с которыми сталкивались сотрудники Фонда, можно назвать, особенности реализации проектов в небольших городах, где все друг друга знают, и участники неохотно делятся негативными отзывами, если что-то не понравилось. Также наблюдались ситуации влияния специалистов проектов на благополучателей в ходе сбора обратной связи (желание подсказать «правильный» ответ при анкетировании).

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПОЛУЧЕННОЙ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

Полученная информация используется для развития деятельности Фонда и для большего вовлечения благополучателей в программы: таким образом они понимают, что их мнение важно и учитывается в работе. Информация, полученная от благополучателей, используется при подготовке аналитических отчетов и методических пособий, при проведении мероприятий и обучающих программ. Какая-то ее часть может быть опубликована в СМИ для продвижения деятельности Фонда.