

Вовлечение клиентов в программе «Уверенное начало»

Богданова Юлия
Старший менеджер КСО
31 марта 2020



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.

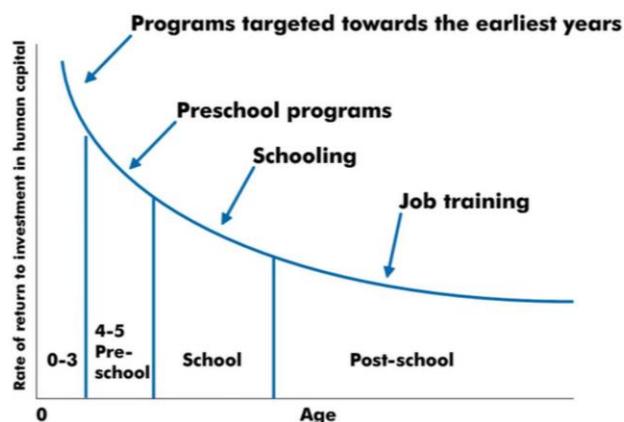
Раннее вмешательство – это сервисы и модели помощи, которые проводятся для того, чтобы помочь детям и их семьям развивать навыки и стратегии, необходимые для успешного обучения и развития.

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.

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.

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. Поддержка и информирование семьи

Программа также непрерывно создает вокруг ребенка развивающую среду.

Как устроена программа УН?

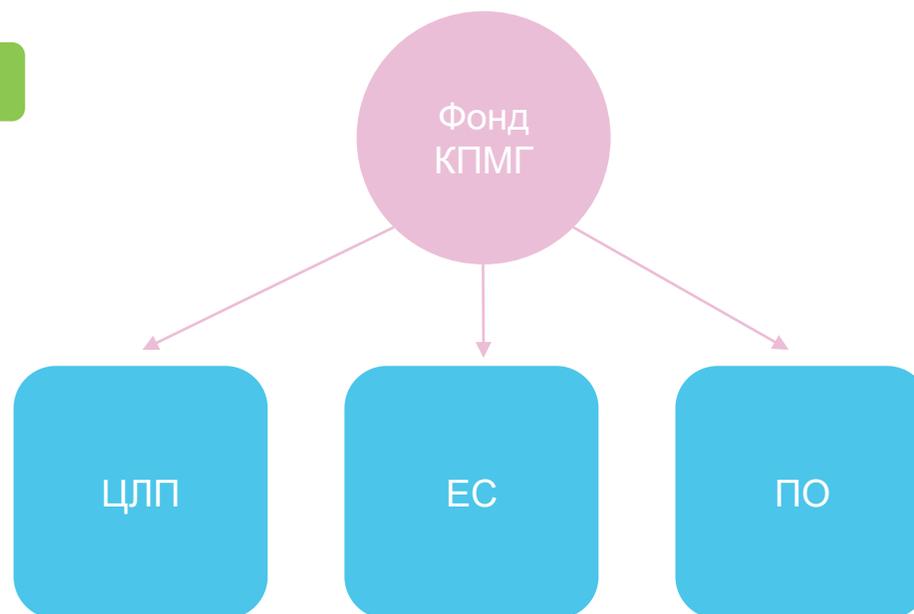


Она очень необычна для нашего рынка, мы не знаем аналогов.
Это зонтичная программа. Зонтик – это фонд КПМГ, а под ним НКО - провайдеры.



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.



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 вовлечение клиентов программы витально важно в УН

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



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



Обратная связь от клиентов программы УН, один из инструментов вовлечения

Мы делаем опрос обратной связи с клиентами, потому что мы:

- Вместе работаем
- Нам важно способствовать развитию клиентской позиции у родителей УН
- Нам важно знать, что они думают
- Мы хотим сделать УН программой первого выбора
- Нам важно развиваться



Что нам важно узнать?

- Как работают консультанты?
- Как меняются родители, их отношение к ребенку и его нарушениям?
- Как родители чувствуют свой вклад в программу?
- Что дает УН родителям?
- Что нужно родителям?
- Как можно улучшить программу?
- Уровень удовлетворенности программой



Вопросы анкеты – часть 1

1. С уважением ли консультант относится ко всем членам семьи? Деликатен ли он? Да - 100%
2. Как быстро вы привыкли к визитам консультанта в семью? До месяца – 87%
3. Внимательно ли консультант реагирует на ваши запросы? Да – 97%
4. Поясняет ли консультант ДЗ, объясняет ли, какие цели за этим стоят? Да – 87%
5. Поддерживает ли вас консультант, давая обратную связь на ваши попытки и действия? Да – 87%
6. Удалось ли консультанту выстроить теплые дружеские отношения с вашим ребенком? Да – 97%
7. Есть ли у вас желание делиться с консультантом мыслями, есть ли желание рассказывать о себе и ребенке? Да – 93%!
8. Удастся ли консультанту встраивать новые активности вашу повседневную жизнь? Да – 83%
9. Комфортно ли вам задавать вопросы касательно ваших сложностей, открыт ли консультант подобным темам? Да – 95%
10. Советуетесь ли вы с консультантом о выборе методов реабилитации? Да – 56%
11. Удастся ли консультанту подбирать разные игры для достижения целей развития для вашего ребенка? Да - 87%



Вопросы анкеты – часть 2

12. Видите ли вы пользу от визитов супервизора? Да – 94%
13. Как давно вы в программе? Разные ответы.
14. Стало ли вам с участием в УН легче заботиться о ребенке? Да – 80%
15. Стали ли вы получать больше радости от родительства? Да – 63%
16. Стало ли меньше заботить мнение окружающих? Да – 50%
17. Стали ли вы лучше понимать сигналы ребенка? Да – 80%
18. Стали ли вы испытывать меньше тревоги и стресса? Да – 47%
19. Важно ли вам, что вы решаете, над какими задачами будет вестись работа? Да – 73%
20. Видите ли вы результаты участия в программе? Да – 83%
21. Что для вас важнее получить от УН? Прогресс ребенка выбирают 80%, поддержку 20%, присутствие постоянного специалиста в жизни 20%
22. Следите ли вы за достижением поставленных целей? Да – 77%
23. Всегда ли вы видите связь между ДЗ и целями, которые вы ставите каждые 3 мес.? Да – 90%
24. Сложности с ДЗ. Варианты ответов. На нехватку времени жалеют 47% родителей.



Вопросы анкеты – часть 3

25. Видите ли вы пользу от визитов супервизора? Да – 94%

26. Каких услуг для ребенка на текущий момент вам не хватает? В ответах лидируют медицинские

28. Каких групповых форматов вам не хватает? Лидируют группы для родителей и детско-родительские

29. Готовы ли вы к публичности для продвижения программы и положительного образа семьи с особым ребенком? Готовы так или иначе 60%, не готовы совсем 20%

30. Что, на ваш взгляд в программе можно было бы делать иначе? Варианты свободных ответов.

31. Оцените вашу общую удовлетворенность участием в УН. По 10 бальной шкале от 7 до 10 - 64%

32. Что бы вы предпочли, курс реабилитации или дополнительный год в УН. Дополнительный год в УН – 68%.

33. Индекс NPS 90%

Есть ли проблемы? Да, конечно, анкеты заполняют не все родители.



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, 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.



Что дает программа «Уверенное начало» детям?



- ✓ Минимизация отставания развития у детей – дети лучше развиты и готовы к решению возрастных задач повседневной жизни
- ✓ Поддержка мотивации и исследовательского поведения у детей – это основа развития любого ребенка
- ✓ Профилактика вторичных осложнений. У детей с ДЦП очень высоки риски ортопедических деформаций, а это в будущем связано с дорогостоящим и изнуряющим лечением.
- ✓ Дети активнее включены в жизнь семьи – они начинают занимать естественно место в семейной системе, это основа здоровых детско-родительских отношений
- ✓ У детей повышается качество жизни – это касается разных аспектов жизни, ребенок ближе приближается в реализации своих потребностей к нормативным сверстникам
- ✓ Больше детей смогут пойти в детский сад – важный институт для детского развития



Что дает программа «Уверенное начало» семьям?



- ✓ Снижает перманентный страх за ребенка
- ✓ Дает чувство контроля за своей жизнью
- ✓ Снижает стресс и тревогу
- ✓ Учит отвечать на вопросы о ребенке
- ✓ Восстанавливает отношения с близкими
- ✓ Расширяет социальные контакты
- ✓ Помогает осваивать социальную среду (площадки, парки, кафе и т.д.)
- ✓ Создает круг поддержки
- ✓ Помогает увидеть не пациента, а ребенка, и просто любить его еще больше
- ✓ Учит читать сигналы ребенка
- ✓ Увеличивает удовлетворенность от родительской роли
- ✓ Развивает адвокативное поведение у родителей



Что дает программа «Уверенное начало» обществу?

- ✓ Детей с максимально возможным уровнем функционирования и исследовательского поведения 
- ✓ Детей, у которых снижены специальные потребности настолько, насколько это возможно
- ✓ Экономии на лечении вторичных осложнений, ортопедия – это очень дорого.
- ✓ Ранняя социализация по возрасту, эти дети смогут посещать детские сады
- ✓ Снижение риска депрессии и других психических расстройств у родителей 
- ✓ Желание у родителей вернуться на работу – участие в экономической жизни, цикл налогоплательщика и профессиональный рост
- ✓ Шансы на сохранение полных семей. Такие семьи социально и экономически успешнее
- ✓ Снижение объема средств по выплате пособий 
- ✓ Рождение других детей в семьях
- ✓ Повышение комплаенса родителями по отношению к реабилитационным рекомендациям специалистов
- ✓ Развитие у родителей клиентской позиции в отношении услуг для своего ребенка
- ✓ Рост родительских компетенций и вовлеченности – важнейший нематериальный актив для целой жизни с особым ребенком 



Кто работает с детьми?

Супервизоры руководят службами раннего вмешательства в своих НКО и курируют работу консультантов, консультанты непосредственно ведут детей, занимаясь с ними на дому.

Консультанты – это трансдисциплинарные специалисты с высшим психологическим образованием, прошедшие дополнительное специализированное обучение

у ведущих экспертов по таким направлениям, как:

- физическая терапия;
- эрготерапия;
- подбор и адаптация технических средств реабилитации;
- вопросы коммуникации;
- игры и взаимодействие с особым ребенком;
- помощь детям с нарушениями слуха и зрения;
- адаптация среды и изготовление простейших вспомогательных приспособлений;
- сенсорная интеграция;
- базальная стимуляция;
- альтернативная и дополнительная коммуникация;
- экстренная первая медицинская помощь.

Более 400 часов обучения и 50 групповых супервизий за 2017 год. В 2018 году образовательная программа была продолжена (более 270 часов обучения и супервизий с экспертами). 2019 год интенсивность ниже, супервизии также еженедельно.

 **15**
консультантов

 **3**
супервизора

Критерии участия в программе:



- Возраст ребенка на момент вступления в программу: от 0 до 30 месяцев.
- Наличие выраженных двигательных нарушений.
- Наряду с двигательными наличие нарушений зрения / коммуникации / слуха / способности принимать пищу и пить
- Постоянное проживание семьи в пределах МКАД.
- Готовность семьи принимать активное участие в реализации программы помощи.

Заявка
семьи
на участие

Оценка
соответствия
критериям

Углубленная
диагностика
развития
ребенка по
шкалам
(3 встречи)

Визиты
консультанта
2 раза в
неделю
по 60 минут.
Домашние
задания и
рекомендации

Переоценка
динамики
ребенка
(1 раз в 3
месяца)

Участие семьи
в
анкетировании
, интервью,
опросах (не
менее двух раз
в год)

Выход
из программы
и выбор
дальнейшего
маршрута

Результаты Программы

За 2017-18 гг было
осуществлено почти **7000**
ВИЗИТОВ в семьи

18 экспертов было
привлечено для
дополнительных
консультаций только за
первый год

С участием в программе
уровень тревожности упал у
60% матерей.

Уровень поддержки вырос
в 70.5% случаев.

Ноль отказов родителей
от ребенка.

Достигается 65% поставленных целей.

Примеры целей по областям:

- Адаптация окружающей среды
 - Двигательное развитие
 - Развитие мелкой моторики
 - Самообслуживание
 - Коммуникация
- Развитие игры и взаимодействия
- Юридические вопросы и сложности



Форум
Доноров

ВЕДОМОСТИ



**Первые места в
номинациях
Министерства
экономического
развития и ООН в
России**



Что мы узнали о «своих» детях и семьях

Треть девочки, 2/3 - мальчики.

25% детей имеет эпилептическую активность.

50% детей имеет интеллектуальные нарушения.

66% детей после рождения попали не домой, а в отделение реанимации.

25% детей - ортопедические осложнения.

25% детей - дефицит массы тела.

Каждый 10 ребенок никогда не гуляет.

57% родителей оценивают свое материальное положение как «достаточно хорошее»

Вопреки распространенному заблуждению, 73% основных ухаживающих имеют высшее образование



Трудности, которые мешают нам достигать большего

- Немедицинских услуг даже в Москве крайне мало 
- Нет медицинского сопровождения на принципах доказательной медицины, в то же время медицинское сообщество мало знает о раннем вмешательстве
- Распространены постоянные реабилитации и процедуры вне дома, не всегда нужные госпитализации, болезненные и пассивные процедуры считаются нормой
- Ориентированность общества (в том числе профессионального) на излечение, а не на адаптацию ребенка 
- Консультант может испытывать сильные эмоциональные нагрузки с семьями, взаимодействуя «один на один». Для профилактики выгорания консультанты получают регулярные супервизии.
- Трудности с поиском финансовых ресурсов и заказчиков на тиражирование
- Нет выходов и, как следствие, затруднено сотрудничество с московскими органами власти (стратегическая задача: развитие системы помощи в интересах детей с инвалидностью) 
- У родителей почти нет опыта партнерских отношений со специалистами: сложившаяся модель помощи отводит им пассивную роль (отдать ребенка для манипуляций без диалога о конкретных приоритетах и целях этой семьи)
- Недоступность качественных ТСР (вертикализаторы, коляски, специальные кресла и т.п.) и ортезирования для большинства семей 
- Снижение возраста вхождения в программу. Сейчас дети входят в программу в среднем в полтора года.



Мы всегда открыты для связи и сотрудничества



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

Контакты: Богданова Юлия - старший менеджер КСО

jbogdanova@kpmg.ru

8 916 902 10 38



Спасибо!

