

8. КЕЙСЫ ОРГАНИЗАЦИЙ

БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД КРМГ, МОСКВА ПРОГРАММА «УВЕРЕННОЕ НАЧАЛО»

Корпоративный благотворительный фонд КРМГ существует с 2015 года, его стратегическая цель - способствовать развитию услуг профессиональной помощи для детей двух групп риска: социального и биологического. Фонд поддерживает НКО, которые являются сервисными провайдерами или привозят в Россию передовые социальные технологии. Программа «Уверенное начало» - новые для России услуги раннего вмешательства в формате домашнего визитирования для детей с тяжелыми и множественными нарушениями развития от 0 до 3 лет.

В программе «Уверенное начало» одновременно получают услуги 90 детей (семей), а за первые два года программы, существующей с января 2017 г., через нее прошло около 260 детей. В рамках программы в семью, где есть дети с тяжелыми двигательными и множественными нарушениями развития, дважды в неделю приходит консультант, с

которым идет совместная работа по четырем основным направлениям: развитию и поддержке нужных для жизни навыков (умение самостоятельно пить и есть, стоять или ходить вдоль опоры, играть), профилактике вторичных осложнений, повышению качества жизни и включению ребенка в жизнь семьи и поддержке родителей. И эту регулярную работу нужно каким-то образом оценивать.

Организация собирает обратную связь от родителей подопечных детей раз в полгода. Это регулярный опрос об удовлетворенности родителей, ответ на вопрос, насколько предложенный сервис отвечает их потребностям. Полученная информация позволяет видеть, как работает программа на практике, с точки зрения клиента. Благодаря обратной связи фонд может вносить какие-то изменения в программу, улучшать и развивать ее. По словам руководителя фонда, «соотнося свои представления о прекрасном с обратной свя-

зью, мы где-то находимся в реальности».

Инструментарий для опроса был разработан самостоятельно. Опросник со временем меняется - вопросы не столько добавляются, сколько уточняются их формулировки. Для сбора обратной связи используется сервис «Анкетолог» - онлайн-платформа по созданию опросов. Респонденты заполняют электронную анкету по ссылке, и все ответы по каждому вопросу выгружаются в виде результатов. Анализирует полученные результаты сотрудник фонда. Таким образом, фонд собирает обратную связь от 65-75% из 260 семей-благополучателей.

Полученная информация позволяет «приоткрыть занавесу», отслеживать уровень удовлетворенности сервисом, который оказывается на дому, и дает понимание, из чего он складывается. Каких-то значительных инсайтов благодаря обратной связи не было, она скорее подтверждала уже имеющиеся в фонде гипотезы. Например, что в России распространена медицинская модель помощи детям с нарушениями, и с этим связаны первоначальные ожидания родителей, которые хотят, чтобы их детей больше наблюдали медики. Но постепенно у родителей растет доверие к немедицинским услугам, и это подтверждает, что фонд движется в правильном русле. Опрос помогает оценить также работу и квалификацию консультанта, понять насколько каждый специалист соответствует заявленным требованиям и уровню сервиса. Результаты анкетирования сначала распространяются среди членов ко-

манды программы. Таким образом, каждый консультант видит все результаты, которые затем обсуждаются на управляющем совете, куда входят директора участвующих в программе НКО, главный эксперт программы и представители фонда КРМГ. Управляющий совет обсуждает, что можно изменить и улучшить. По результатам сбора обратной связи от родителей было принято решение проводить exit-интервью с каждой семьей при выходе из программы и выпустить брошюру для родителей с информацией о программе простым и понятным языком. Обратная связь влияет также на наполнение образовательной программы для команды. Фонд ранее не рассылал свою реакцию на полученную обратную связь, но планирует сделать это, потому что понимает, что респондентам очень интересно и важно получить обзор по результатам опроса, в котором они участвовали.

Обратная связь от родителей (онлайн-анкетирование раз в полгода), получающих инновационные услуги консультирования и сопровождения на дому, позволяет совершенствовать программу, которой нет аналогов в стране, и отслеживать качество сервиса.

ТРУДНОСТИ

Пока не получается мотивировать 100% семей ответить на вопросы. Сейчас охват достигает около 75%. Фонд пытается активизировать родителей через консультантов и группы в соцсетях. Тем не менее, охватить больше 75% не получается

ЧТО НАДО УСОВЕРШЕНСТВОВАТЬ?

Внешнее экспертное мнение поможет выделить области для развития программы.