

Обратная связь от родителей по итогам реализации практики в 2022 - 2023 году:

1. В рамках реализованного проекта обратную связь собирали при помощи простого общения в родительском чате и через специалистов, курирующих семьи (вообще именно на заполнение каких-то форм родители идут очень тяжело и в рамках данного проекта опросы не планировались, так как мы закладывали те услуги, на которые был изначально большой спрос). Отслеживать отзывы и запросы родителей в чате было обязанностью эрготерапевта Черкашиной И.А. Целью сбора этой информации было мобильное реагирование на замечания, пожелания и какие-то предложения родителей. Эрготерапевт передавал проблемы, озвученные родителями, руководителю проекту и руководитель либо единолично, либо с привлечением членов команды проекта решал индивидуальные запросы.

2. Обратная связь также собиралась при помощи отзывов родителей в чате и в социальных сетях на страницах фонда - это в большей степени касалось отзывов на проведенные мероприятия (День матери, новогодние поздравления на дому, поздравления мам с 8 Марта, День защиты детей). Их собирал и обрабатывал психолог детских выездных бригад - Егоров А.Н.. Такой сбор информации помогает понять удалось мероприятие или нет, нужно проводить что-то подобное или нет, как сделать их более интересными, доступными и привлечь на них больше подопечных семей.

3. Обратная связь от специалистов и детских наставников, работающих в семьях на дому. Она собиралась на общих собраниях, 1 раз в месяц. Собиралась команда проекта и все сотрудники, выходящие в семьи с подопечными детьми. Цель такого сбора информации определение семей с наиболее тяжелой обстановкой, срочные меры поддержки и помощи. По итогам таких встреч эрготерапевт детских выездных бригад - Черкашина И.А. вела электронные карты подопечных детей.

4. Итоговый сбор обратной связи проводился при помощи электронного опроса родителей (результаты опроса в разделе "Дополнительные документы") Цель сбора обратной связи: насколько полезен был реализованный проект, что стоит развивать дальше, какие услуги добавить, а может, что-то было не актуальным. Электронный опросник формировал руководитель проекта – Станкевич Т.Л., ссылка на него была в общем чате родителей. Результаты обсуждались на собрании команды проекта. В настоящий момент работа детских наставников (сиделок) продолжена (наибольший запрос), привлечь в детские наставники больше мужчин и увеличить число часов на одного ребенка (наибольший запрос) пока нет возможности, детские наставники и волонтеры продолжают на дому занятия с подопечными детьми по АДК (запрос от большого числа родителей).

Выводы по результатам обратной связи:

Обратную связь от благополучателей получать удается не всегда. Ведь речь идет не только об эмоциях, которые у них остались от мероприятия или посещения семьи сотрудниками и волонтерами. Хочется получить объективную «рабочую» обратную связь от родителей, которая должна способствовать развитию, совершенствованию проекта. Но родители отвечают часто односложно, без желания, ссылаясь на занятость, отсутствие времени и т.д. Однако, большая часть родителей, все-таки обратную связь оставляет.

1. Именно благодаря обратной связи, в работе по АДК для большинства подопечных детей мы остановились на карточках – потому что это наиболее удобный и доступный вариант занятий для всех семей, сотрудников и волонтеров. Старались мобильно реагировать на какие-то частные запросы родителей, привлекая им в помощь волонтерский ресурс. Волонтеры не могут полностью заменить детских наставников (сиделок), они не профессионалы, но помочь решить какую-то срочную ситуацию могут вполне: помочь

сопроводить тяжелого по весу ребенка в больницу или на реабилитацию, помочь маме выкупить лекарства или что-то привезти с другого конца города и т.д. Именно, благодаря обратной связи от родителей о значимости помощи волонтеров - волонтеры продолжают выходить в семьи подопечных детей.

2. Благодаря отзывам родителей о проведенных мероприятиях, было понятно, что такая форма общения и участия семей очень востребована, им это нужно и не только по праздникам. Поэтому команда проекта рассматривает увеличения массовых досуговых мероприятий, скорее всего по районам проживания для удобства родителей.

3. По итогам обратной связи от специалистов, работающих в проекте, команда проекта поняла, что и физиотерапевт, и психолог не могут работать в таких проектах на волонтерских началах, у них слишком большой объем работы и они востребованы в подопечных семьях, значит, надо искать средства на оплату их труда. И сами родители в обратной связи говорят о том, что им постоянно нужны консультации данных специалистов. Кроме того, стало понятно, что в команде проекта не хватало логопеда-дефектолога, своего, именно от фонда, работающего с нашими детьми в системе. На персонал из 5 человек, работающих в проекте, даже при наличии волонтерского ресурса - 300 человек детей - это очень большая аудитория. Методично вести одну семью шаг за шагом к каким-то результатам, оказывая им систематическую помощь таким количеством специалистов при заявленном количестве семей очень сложно.

4. По результатам электронного опроса по итогам проекта, стало понятно, что услуга детских наставников (сиделок) очень востребована, но есть необходимость в увеличении часов сиделки на одного ребенка и привлечения в детские наставники мужчин. На данный момент (после завершения проекта) детские наставники (сиделки) продолжают выход в семьи, вопрос с увеличением часов на одного ребенка и привлечением мужчин в детские наставники пока остается открытым. Хотя один мужчина - детский наставник у нас все-таки есть.