

*Developing and Using a Multi-Criteria Framework  
to Assess Kazakhstan's "Mother House" Project*

by

**Dilbar Kholmatova and Marta Tolebayeva**

**Policy Analysis Exercise Submitted in Partial Fulfilment of the Requirements for the**

**Degree of**

**Master of Public Policy**

at

**NAZARBAYEV UNIVERSITY**

**GRADUATE SCHOOL OF PUBLIC POLICY**

**NUR-SULTAN, KAZAKHSTAN**

**April 26, 2019**

## TABLE OF CONTENTS

<b>ABSTRACT</b>	<b>2</b>
<b>LIST OF ACRONYMS AND ABBREVIATIONS</b>	<b>3</b>
<b>INTRODUCTION</b>	<b>4</b>
IMPLICATIONS AND IMPORTANCE OF THE STUDY	6
<b>LITERATURE REVIEW</b>	<b>7</b>
Social services provision	7
Charity and Philanthropy Partnership	8
Mother House Project: examples from the United States and Russia	9
<b>METHODOLOGY</b>	<b>11</b>
<b>CASE BACKGROUND</b>	<b>13</b>
Story and Mission	13
The Social Portrait of a Woman Entering the Project	14
Achievements of the Mother House Project, 2013-2018	16
<b>FINDINGS</b>	<b>18</b>
Dependent Variable	20
Independent Variables	30
<b>DISCUSSION</b>	<b>32</b>
<b>RECOMMENDATIONS</b>	<b>46</b>
<b>LIMITATIONS</b>	<b>50</b>
<b>FURTHER RESEARCH SUGGESTIONS</b>	<b>50</b>
<b>CONCLUSION</b>	<b>51</b>
<b>REFERENCE</b>	<b>52</b>
<b>APPENDIX</b>	<b>55</b>
Part A. Interview Questions	55
Part B. Summary Table of the Normative Assessments of the Dimensions of the Dependent Variable	60
Part C. Code Book	64
Part D. Social Portrait of a Woman Entering the MH Project	64

## **ABSTRACT**

The quality of services being delivered by the Mother House, a Non-Governmental Fund which helps young women with newborn children under 1,5 years old, has never been evaluated before. This qualitative research fills the gap by generating a 10-dimensional Dependent Variable and identifying 5 Independent Variables that have a varying degree of influence on the quality of the Mother House operations. To the largest extent, the Mother House Project is successful in its agenda to tackle the phenomena of social orphanhood in Kazakhstan by preventing children to be placed in orphanages. However, the long-term capacity in funding might require the consideration of alternative strategies to maintain the sustainability of the project. The implications of this PAE are in bringing attention to the unique opportunities of private sector involvement in social services provision and in providing the reproducible assessment model which can potentially be incorporated into other social service facilities.

## LIST OF ACRONYMS AND ABBREVIATIONS

#	Term	Explanation
1	Beneficiary	Women and children that receive help from the Mother House Project
2	Competence Centre	Training Center within Mother House Fund consisting of the head of psychological service, 4 psychologists and an analytical expert
3	Coordinator	A supervisor of specific Mother House facility
4	Infant Orphanage	Government-funded facility for the babies under 1.5 years old
5	Internal Data Portal	Data Portal specifically developed for the Mother House Project. Contains all relevant information on beneficiaries of the project
6	KPI	Key Performance Indicator - type of measurement to assess company/project's effectiveness
7	MH	Mother House
8	MoU	Memorandums of Understanding
9	NGF	Non-Governmental Foundation
10	Social orphanhood	A term used to describe a situation when child (under 18 years old) is left without parental care in state-run residential institution but has at least one living parent or other members of the family

## INTRODUCTION

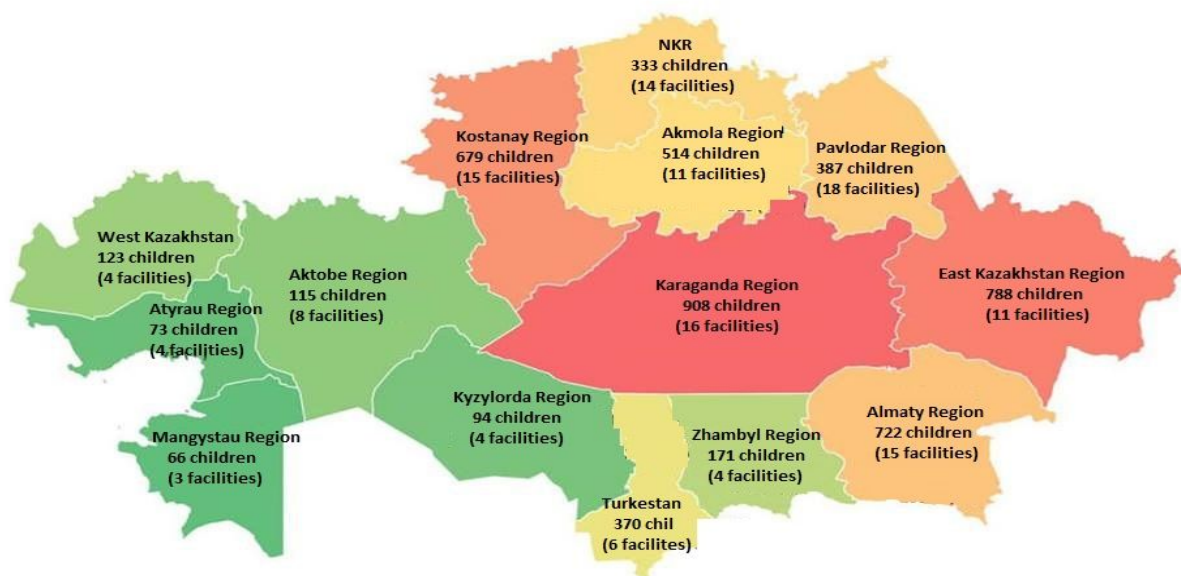
Social services provision is one of the key areas of public policy, as a society's quality of life is one of the main indicators of a given country's potential for economic, social and political development. The range of public services provided incorporates several spheres such as education, healthcare, job training, childcare, housing, psychology, law and community welfare. As a common worldwide practice, Kazakhstan has a guaranteed list of social services as well as fee-based services.

Normally, social service delivery can be classified based on the specific type of authority that acts as a responsible stakeholder. It can include either public, private or non-profit provisions or a combination of public and private partnerships. In general, there are four main types of institutions in any given society that can be considered as potential social welfare providers: state, market, family/household and civil society/not-for-profit organizations (Estes & Zhou, 2014, p. 1). The proper configuration in terms of size and role of those welfare mix sectors in a specific country are influenced by contextual factors of history and culture, and by contemporary challenges of economic conditions, population pressure or environmental concerns.

In Kazakhstan, the main social service provider is the government with additional involvement of non-governmental organizations (NGOs). According to statistical data, special social services are now provided by 47 NGOs in 15 regions of the country, compared to only four NGOs back in 2009 (New-times.kz, 2013). For the purposes of this research project, particular attention is paid to the specific type of social services that is provided for a narrow group of people under certain life-affecting situations. This type of social services include social adaptation centers, special medical and social institutions, social patrol system, orphanages, nursing homes and crisis centres. Until now, exclusive operation of private sector in social service provision has not been practiced in Kazakhstan until one particular case that has started six years ago in 2013. This case is known as the "Mother House", the project under the Non-Governmental Foundation (NGF) whose primary purpose is to resolve the

phenomena of social orphanhood by decreasing the number of newborn children placed in orphanages through providing multifaceted help in home-like facilities.

Turning to the contextual part, the phenomena of social orphanhood implies conditions where “children (individuals up to 18 years of age) who have at least one living parent, and often members of their extended family, but who were left without parental care” (Rockhill, 2010, p. 1). The reasons behind the child abandonment can include unwillingness or inability to take care of the child due to restriction of parental rights, incarceration, alcoholism, neglectfulness or missing status (Valeeva & Kalimullin, 2015, p. 2; Rockhill, 2010, p. 1). In such cases, the government steps in through the use of state-run residential care institutions such as child orphanages. In Kazakhstan, the problem of orphanhood is acute. In 2018, there were 26 thousand orphans and children left without parental care across the country - 78% under temporary patronage in foster families and 21% in state institutions (Bnews, 2018). The following map shows that on 1 January 2019 there were still 5343 orphans and children left without parental care in 133 residential care institutions across the country (Rakhimbayev, 2019).



**Figure 1. The statistics on the number of orphans and residential institutions in Kazakhstan, as of January 1, 2019**

To solve the problem, the Mother House Project as a private sector representative stepped in to make its contribution through the provision of social services to pregnant women or mothers with newborn children who are in need of support to save their small families. The purpose of this PAE is to analyze the components of the quality of services that the Mother House provides in an effort to decrease the phenomena of social orphanhood in Kazakhstan. Thus, the research question is: *“What affects and how does one measure the quality of the Mother House services?”* Our goal is to find specific features that could help to assess how well the project is performing in its attempts to tackle a specific social policy issue.

### **IMPLICATIONS AND IMPORTANCE OF THE STUDY**

The social service provision has a direct link to the public policy because of its targeting of a specific vulnerable segment of population: newborn children whose future is dependent on their mother’s decision who might take the wrong path of leaving her own child in an orphanage and shifting the responsibility of child rearing onto the government.

The importance of the study is that while governments take the responsibility of providing orphanages, the real problem still remains: sustaining such orphanages is only dealing with the consequences of left children (orphans), but the prevention, which would be targeted towards solving the problem in the first place, is overlooked. Furthermore, up until the last six years, within Kazakhstan the private sector was not widely considered as a potential alternative in the area of social service delivery. The Mother House Project, however, provides a promising example of individual stakeholders’ cooperation to pursue the ultimate goal of making Kazakhstani society better through preventing children to be placed in orphanages. Until now, no one has ever done an assessment of the Project.

One of the significant components of our research that we did not identify when we first started is the transferability of the process as a mechanism to be exported to state-run institutions. This finding is meaningful since what we have done is to evaluate the approach used by the Mother House project through the lens of a 10-dimensional quality framework which can potentially be an assessment model for state institutions. In this manner, the Mother House will be presented as a non-governmental entity which has embarked on a project that signals a ‘new era of social service delivery’ in Kazakhstan.

## LITERATURE REVIEW

### Social services provision

It is generally agreed that social service provision comprises a significant part of a larger welfare state activity (Lorgen, 1988; Moore, 1994; Graddy & Chen, 2006). The definition of ‘social service’, however, varies from country to country which makes social service a context-specific term. For instance, in the United States social services are applied to deprived or disadvantaged children, youth and elderly; Germany’s social service is about social caring and and counseling whereas Denmark combines both US and Germany’s attributes adding family and community policies into the field of social responsibility (Henriksen, Smith & Zimmer, 2011, p. 4).

Turning to the body of literature from a conceptual perspective, scholars widely acknowledge a transition to the increasing reliance of the private sector for social service provision (Agranoff, 2008; Blank, 2000; Henriksen, Smith & Zimmer, 2011; Pattakos 1982; Pestoff, 2012; Provan and Milward, 2001). This is not to say that the government takes a ‘back seat’, but to emphasize the dual nature of social service provision. Clark (1991, p. 75) asserted that “*non-governmental organizations can oppose the state, complement it, or reform it, but they cannot ignore it*” (as quoted in Lorgen, 1998, p. 3). In general, features that characterize the need of the private sector’s involvement include a lack of resources, regulatory mechanisms, and the approach of ‘new social philosophy’ (Pattakos 1982, p. 2). In this regard, Lorentzen (2000, p. 14) made a thought-provoking argument that the reason behind the increasing number of voluntary NGOs between 1960 and 1980 in social care was to “*put pressure on the welfare state to take responsibility for particular problems, improve treatment capacities, and stimulate research*” (as quoted in Henriksen, Smith & Zimmer, 2011, p. 9). This is to say that the formation of NGOs might be considered as a signal to trigger government to pay attention to a certain social service field. In addition, the involvement of non-governmental and non-profit organizations in social service provision can also include a distinct type of actors such as charity and philanthropy projects which can bring in a diverse perspective on certain issues.



## Charity and Philanthropy Partnership

As the “Mother House” is established and maintained on private contributions of businessmen out of philanthropic intentions, it is important to base the literature review based on the related topic. In general, charity and non-charity partnerships have a variety of names such as fiscal sponsorship (in the United States) or charitable venture organizations. No matter their title, the partnerships operate with the help of local or international non-governmental organizations. Nevertheless, Ramsundarsingh and Falkenberg (2017, p. 1) state that charity and non-charity partnerships are an “*emerging practice*”, which is why the relevant literature available is limited.

Ramsundarsingh and Falkenberg (2017) provided a detailed analysis within the Canadian context of the perceived benefits that charity, non-charity organizations and society as a whole can get from the partnership. The authors stated that some of the societal benefits include broader coverage of groups that were neglected or marginalized, innovative approaches as a result of quicker response to immediate social problems, and capacity building through reduction in costs and increase in the efficiency (p. 11). Despite welfare gains, the authors emphasized the challenges that arise from the inadequate formulation of legal guidelines as well as from the weak understanding of the role and status of those organizations in social service provision. Furthermore, the authors pointed to a significant gap between “*current policy guidance and practice...leaving charity/non-charity partnerships without access to legal counsel struggling to interpret its applications*” (p. 12).

A second perspective is provided by Harman (2016) which approached the issue of service provision through the lens of global philanthropy with the example of the Bill and Melinda Gates Foundation (BMGF). According to the author, one of the justifications of BMGF’s sustainability arose from the fact that the legitimacy of the Foundation is built on the personal success and private wealth of its founder, Bill Gates (p. 9). For Harman, such a self-legitimation factor made the legitimacy of Foundation weak which is why worldwide partnerships help to strengthen BMGF’s role on the international arena. Similarly, another justification for the philanthropic projects was their “commitment to the formal and informal

rules of those working in elite institutions”, where the latter might include various governmental or other public and private sector organizations (Harman, 2016, p. 16).

Looking at two different perspectives of charity partnerships, it is agreed that above-mentioned aspects of funding, welfare gains and legitimacy concerns constitute sensitive elements of charitable organizations that leave room for further research. To conclude, this review discussed the existing literature of social service provision and the possibility of partnerships. The research that focuses on young mothers is very limited. Therefore, due to the fact that this area is still empirically insufficiently explored, there is a room for research and exploration of using the case studies approach.

#### Mother House Project: examples from the United States and Russia

While academic space does provide a theoretical discussions on social service provision, there happens to be the social service projects in the United States and Russia which have a close similarity to Kazakhstani Mother House. Unfortunately, there is no academic research done on either of the projects, but situating them into the context is to the advantage of the reader. The first Mother House is located in the Boulder County, Colorado, USA. The Mother House Inc. is a single home shelter for 5-7 women (serving 15 to 17 women in a one-year period) which positions itself as a “Safe Haven for Pregnant Women in Need” (About Mother House, mother-house.org). Through the course of its 36-years operations since 1982, the Mother House has helped over 750 women (About Mother House, mother-house.org). The Mother House has been operating with the help of supporting local organizations such as businesses and churches.

The initiative came from a group of local women who witnessed several homeless pregnant women on the streets and offered their homes to stay (Draxler, 2012). Their aim was to provide ‘women in need’ with a supportive home-like environment. Furthermore, pregnant women are given an opportunity to attend various educational lectures on giving birth and parenting, family relationships, budgeting and other life skills (Our Program, mother-house.org). The women in need, however, do pay a minor amount for rent since the funding capacity of the Mother House is very limited.

Turning to the case of Russia, there is also a “House for Mother” in Moscow which was established in 2012. This project, in contrast to the US-based project, is under the Orthodox Aid Service “Mercy” where funding is sustained by a religious and faith-based charity of the church (Al-Salhani, 2016). Until the end of 2018, the project has helped 225 women (Crisis Center “House for Mother”, [miloserdie.help](http://miloserdie.help)). As in the US example, the Moscow-based House for Mother is a single building with a capacity of 10 women. The project provides women with a shelter, help with document collection and ensures judicial, social and humanitarian assistance.

## METHODOLOGY

The nature of our research project required us to perform a qualitative study using a grounded theory approach. As our purpose was to evaluate the quality of services provided by the “Mother House” project, having no prior theoretical basis was instrumental to ‘unveiling’ the quality dimension of social service provision in the course of research process that is difficult to measure and assess quantitatively.

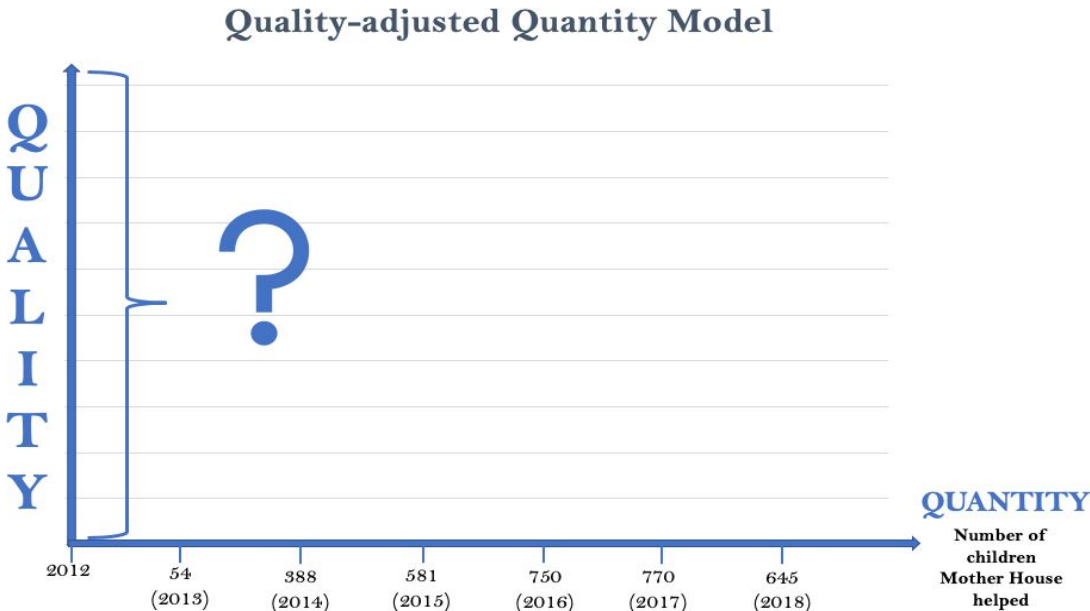
Interviews were used as a primary building block of the research. Interviews were the most appropriate because the type of data that we were looking for is largely discussed in words and stories by the research participants. Interviews also allowed us to investigate the issue in an in-depth way and added a human dimension to the impersonal quantitative data of the project. The list of questions varied on participant: whether it is the executive director of NGF, project manager, administrative staff or the city coordinators of Mother House facilities [for a full list of questions please refer to the Appendix part A]. As for the typology, semi-structured interviews were performed. This specific type was the most convenient as it allowed for flexibility of both having a prepared list of questions that would help to directly address the core interest of the research and leaving a space for follow-up questions in relations to given answers. The prior consultation and approval of GSPP Ethics Committee was administered in June of 2018.

First interviews were conducted with 1) the Executive Director of the “Mother House” Non-Governmental Foundation, and 2) the Project Manager of the “Mother House” Project in the Astana office. Later on, after the approval from the GSPP Student Trip Committee in September of 2018, we travelled to Almaty and Shymkent to visit coordinators in 6 Mother House facilities. Adding on to these, interviews in Aktobe, Karaganda and Astana were conducted. The choice of 5 cities is justified in terms of 1) geographic representation with Aktobe in West Kazakhstan, Almaty and Shymkent in South, and Astana and Karaganda in the North; along with 2) the contextual characteristics: Astana is the city where the project was initiated, Almaty has maximum number of MH facilities (4), Shymkent, Karaganda and

Aktobe having the largest number of newborn babies up to 1,5 years old being abandoned to the orphanages.

Finally, the administrative staff in the “Mother House” Non-Governmental Foundation in Astana was interviewed. In total, we spoke to 2 directors, 9 coordinators in 5 cities and 7 administrative workers (including Human Resources (HR) and Public Relations (PR) specialists, lawyer, economist, call-center agent, head of psychological service, and expert-analyst). All interviews were conducted in Russian and were fully transcribed. In addition to the interviews, directors of the “Mother House” shared internal statistical data on the number of children and mothers that they have helped from 2013 to 2018 with the comparison to Kazakhstani governmental orphanages.

Through the analysis of our data, we have sorted out the questions by limiting them to 13 most important ones, putting them into an Excel file and filling a table across each participant [see Appendix part C]. Based on the information we collected, the most prominent and frequently repeated factors were identified through an iterative process of reading and determining patterns. That is, we generated both Dependent (DV) and Independent Variable (IV) which identified specific quality criteria As we were given quantitative data to track the Mother House’s achievements, ‘Quality-adjusted Quantity’ model (see the figure 2 below) helped to visualize the direction of our PAE: to assess missing part of quality of services provided by the Mother House.

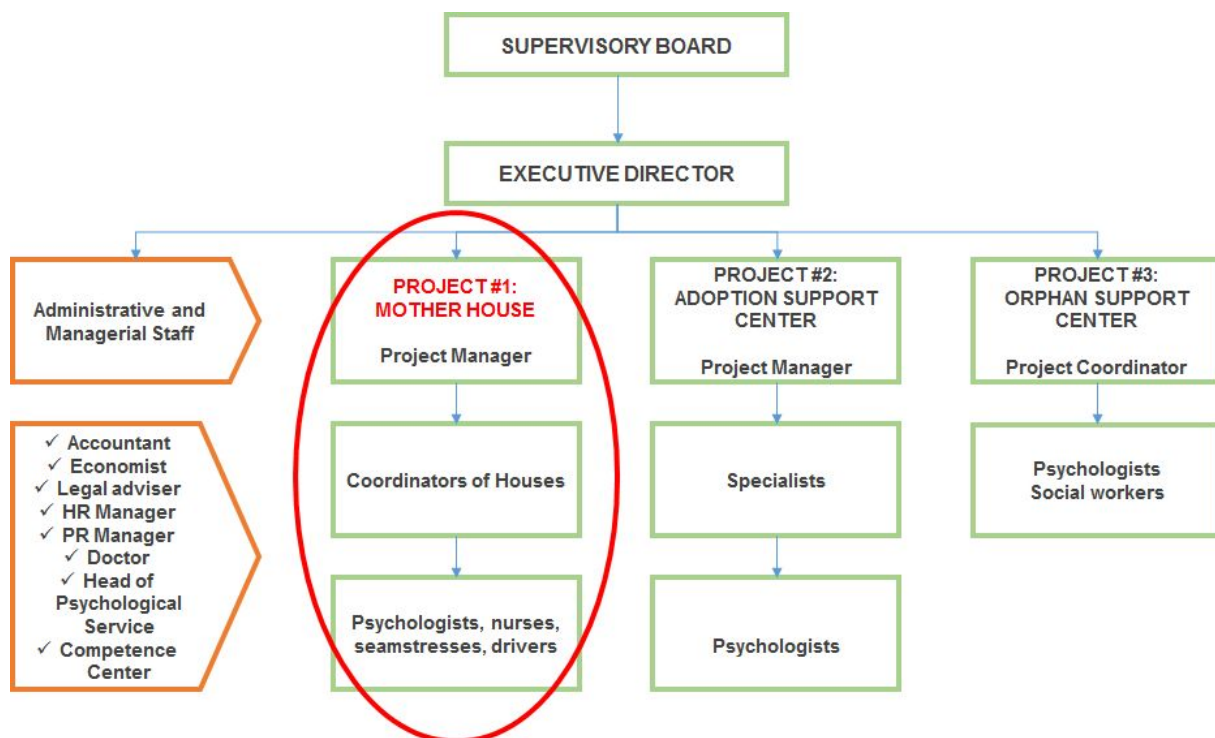


**Figure 2. Visual representation of Quality-adjusted Quantity Model**

## CASE BACKGROUND

### Story and Mission

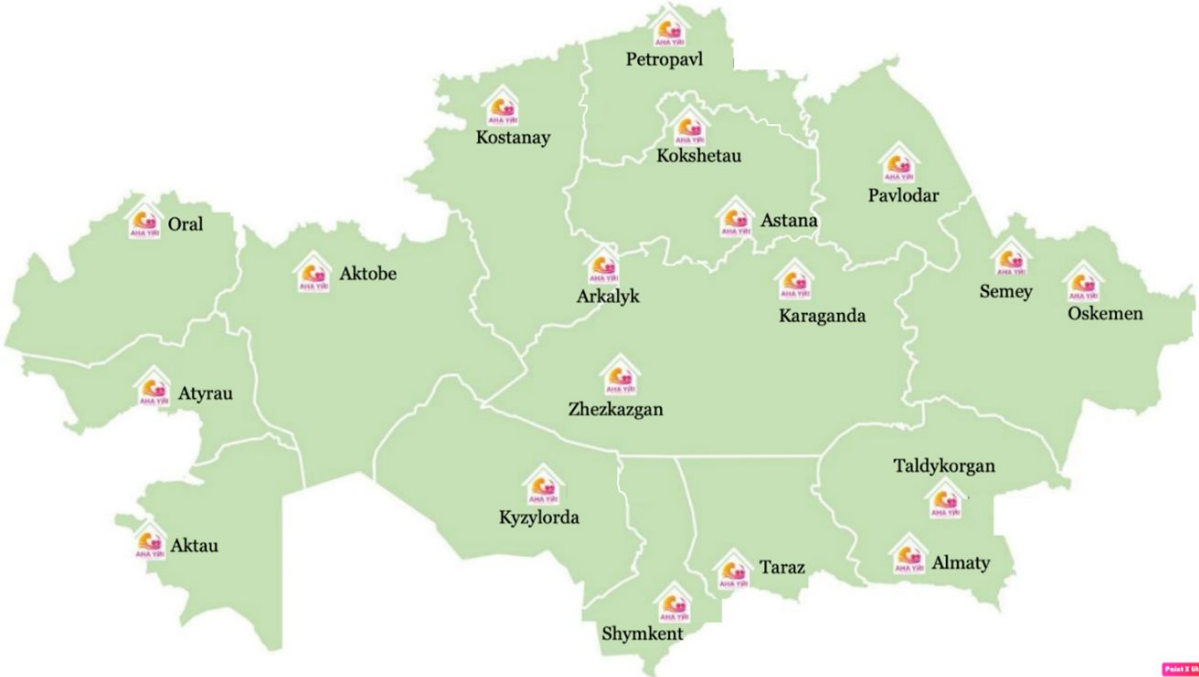
“The Mother House” is a charity project launched in May 2013 to help women in late pregnancy or women with newborn children who find themselves in a difficult life situation and therefore intend to abandon their child. Aidyn Rakhimbayev (head of the BI-Group Holding) and his spouse Anar Rakhimbayeva initiated the project. Later, in December 2013, on the basis of this charity project the Non-Governmental Foundation “The Mother House” was established. Over five years the Foundation developed and launched two other projects under its roof, Adoption Support Center and Orphan Support Center. These projects, however, do not fall into the scope of this case study as the focus of this paper is solely on the Mother House component.



**Figure 3. Organizational Set-up of the Non-Governmental Foundation “The Mother House” (Source: NGF “Mother House”)**

The main goals of the Mother House Project are 1) to prevent a mother from abandoning her newborn child, 2) to counter social orphanhood from further development in Kazakhstan and 3) to ensure all children live in families - not in state orphanages. With this purpose, a network

of crisis centers across entire Kazakhstan was created. These crisis centers became known as Mother Houses. As of end of 2018, there are 25 Mother Houses in 19 cities of Kazakhstan. All 25 Mother Houses are financed by 18 Kazakhstani businessmen.



**Figure 4. Locations of Mother House Facilities across Kazakhstan**

In the Mother House, women who initially have decided to abandon their child have the time and opportunity to ‘think things through’ and experience the feeling of ‘being a mother’. The Mother House provides the following services: accomodation (including groceries and everything a newborn baby needs), psychological support, healthcare, re-issue of documents, registration of benefits, education, help finding internships and employment. Every Mother House facility typically has a coordinator, psychologist, nurse, driver, and a seamstress. On average, houses being rented for women can accommodate up to 15 women at one time. In 2016, the project spent \$1.345 million, in 2017 - \$1.652 million.

**The Social Portrait of a Woman Entering the Project**

The projects helps young women (up to 30 years old) between the third trimester of pregnancy and with child up to 18 months who find themselves in a difficult life situation and intend to abandon their child.

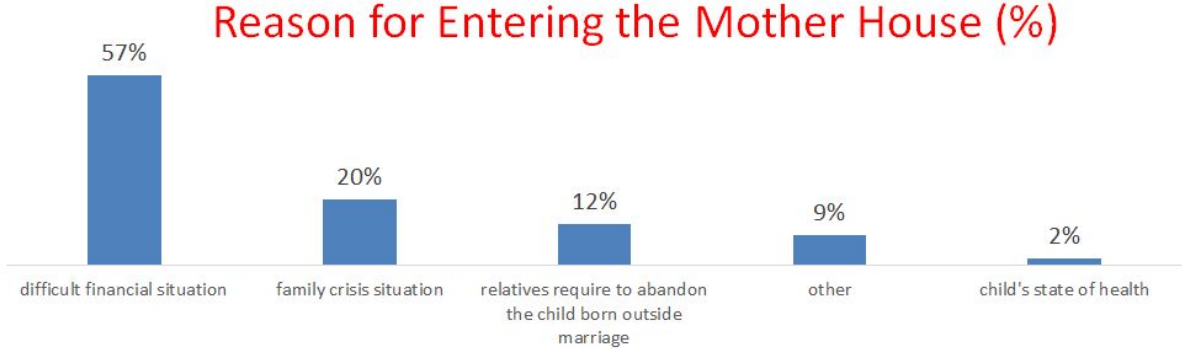
In 2018, the project has completed a study of a social portrait of young women using the Mother House system. In total, data of 424 women from 18 cities during 2017-2018 were analyzed. Below is a brief summary of the study’s results.

Citizenship	Age	Marital Status
Kazakhstan - 97% Other - 3%	Average age - 23 Minimum age - 15 Maximum age - 40	Single (not married) - 57% Common-law relationship - 21% Married - 14% Divorced - 7%

**Figure 5. Social Portrait of a Young Woman in the Mother House Project**

The also results showed that 81% of women grew up in a birth family, 14% - in state-run facilities (orphanages), and 5% - in foster families. Furthermore, 47% of women grew up in a single-parent family.

Among the reasons why women had no other choice but come and stay at the Mother House, a ‘difficult financial situation’ turned out to be the main cause.



**Figure 6. Reasons for Entering the Mother House (Source: NGF “Mother House”)**

The data indicate the following average/typical characteristics of life situation of a woman entering the project [for the full summary of the results of this study please refer to the Appendix part D]:

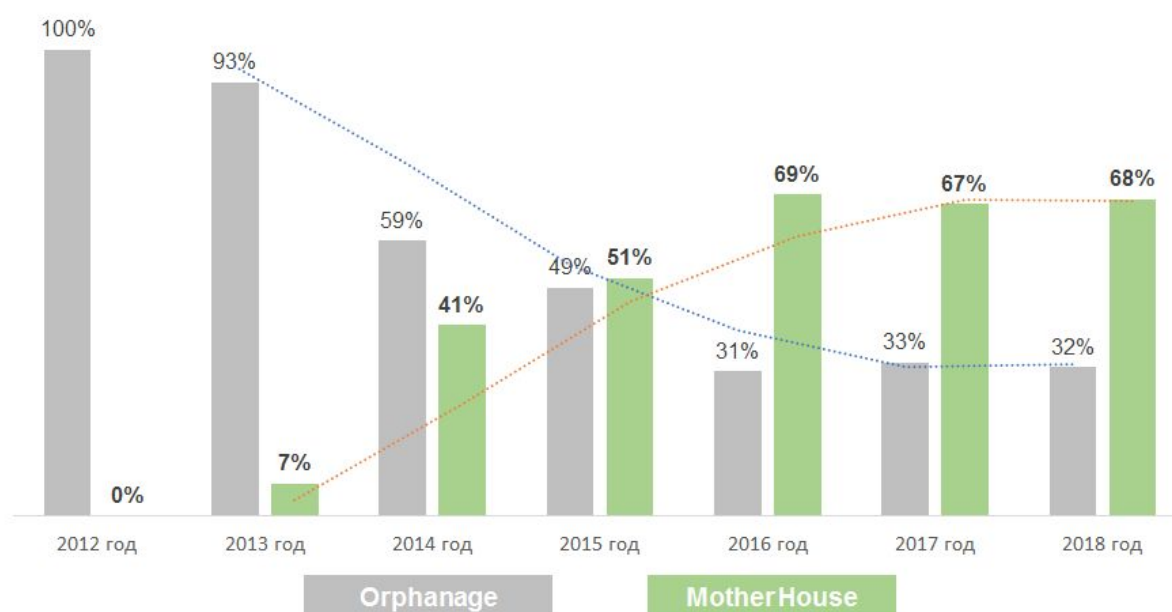
- Young single woman who is not in a stable relationship
- Serious financial difficulties
- Prior experience of being abused, both physically and emotionally



- Low level of education
- Under pressure of close people, mainly mother and father

### Achievements of the Mother House Project, 2013-2018

The Non-Governmental Foundation “The Mother House” employs certain instruments of corporate management. In particular, to evaluate the effectiveness of the Mother House component in general and individual houses, the Key Performance Indicator is calculated. Specifically, the fewer newborns abandoned to the state-run orphanages, the more should arrive to the Mother House. The higher the number of children under 1.5 years arriving to the Mother House, the more effective the project is considered to be. Figure 7 presents the dynamics of admissions of children under 1.5 years old to the state-run orphanages and the Mother House respectively between 2013 and 2018. It shows that beginning 2015 and up until 2018 the Mother House shows excellent results in preventing cases of child abandonment. Namely, in 2015 it prevented from abandonment 51% of children under 1.5 years old, 69% in 2016, 67% in 2017, and finally 68% in 2018. The difference in a total number of children in each year does not account for the change in birth rate in the country: it does not play role here since the proportion is simply divided into two, either child is left in orphanage or enters the Mother House.



**Figure 7. Dynamics of Admission of the Children aged newborn-1.5 years old to the State-run Orphanages and Mother House Project, 2013-2018 (Source: NGF “Mother House”)**

In addition, the project has helped many women find employment, re-issue the documents, queue up for housing, apply for the acknowledgement of paternity, etc. Below is the detailed demonstration of the results the Mother House has achieved during the five-year period.

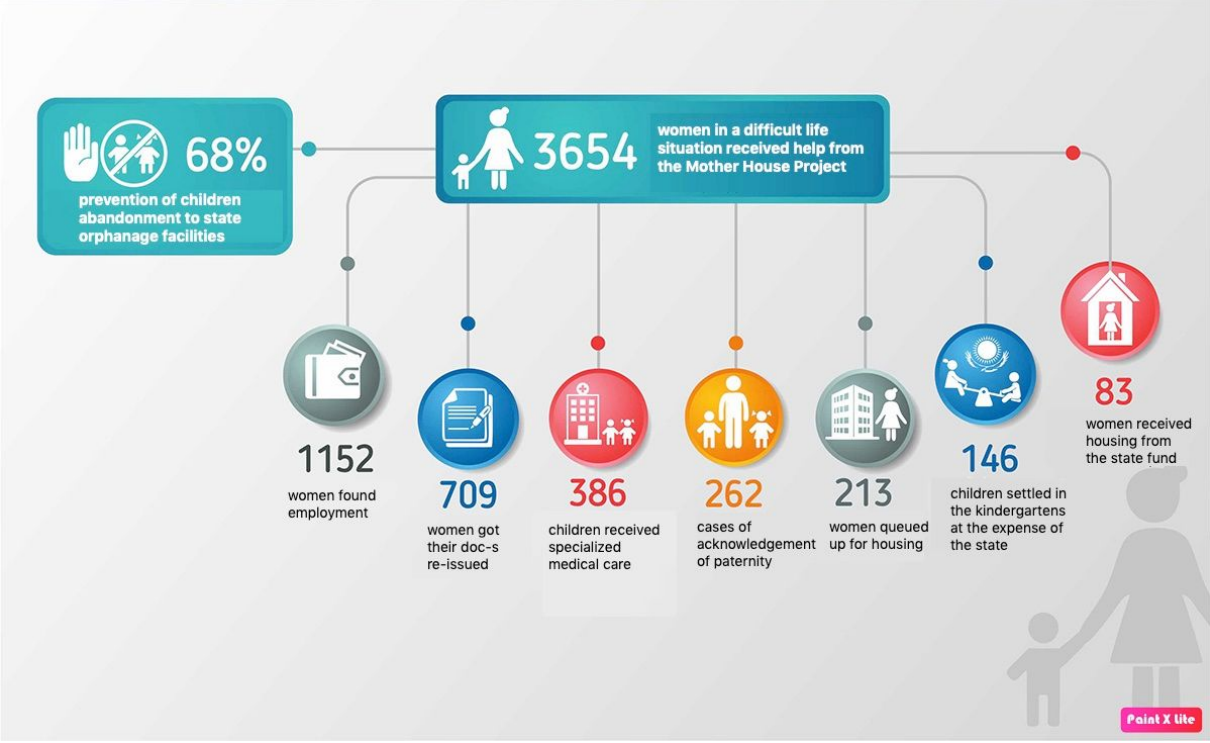
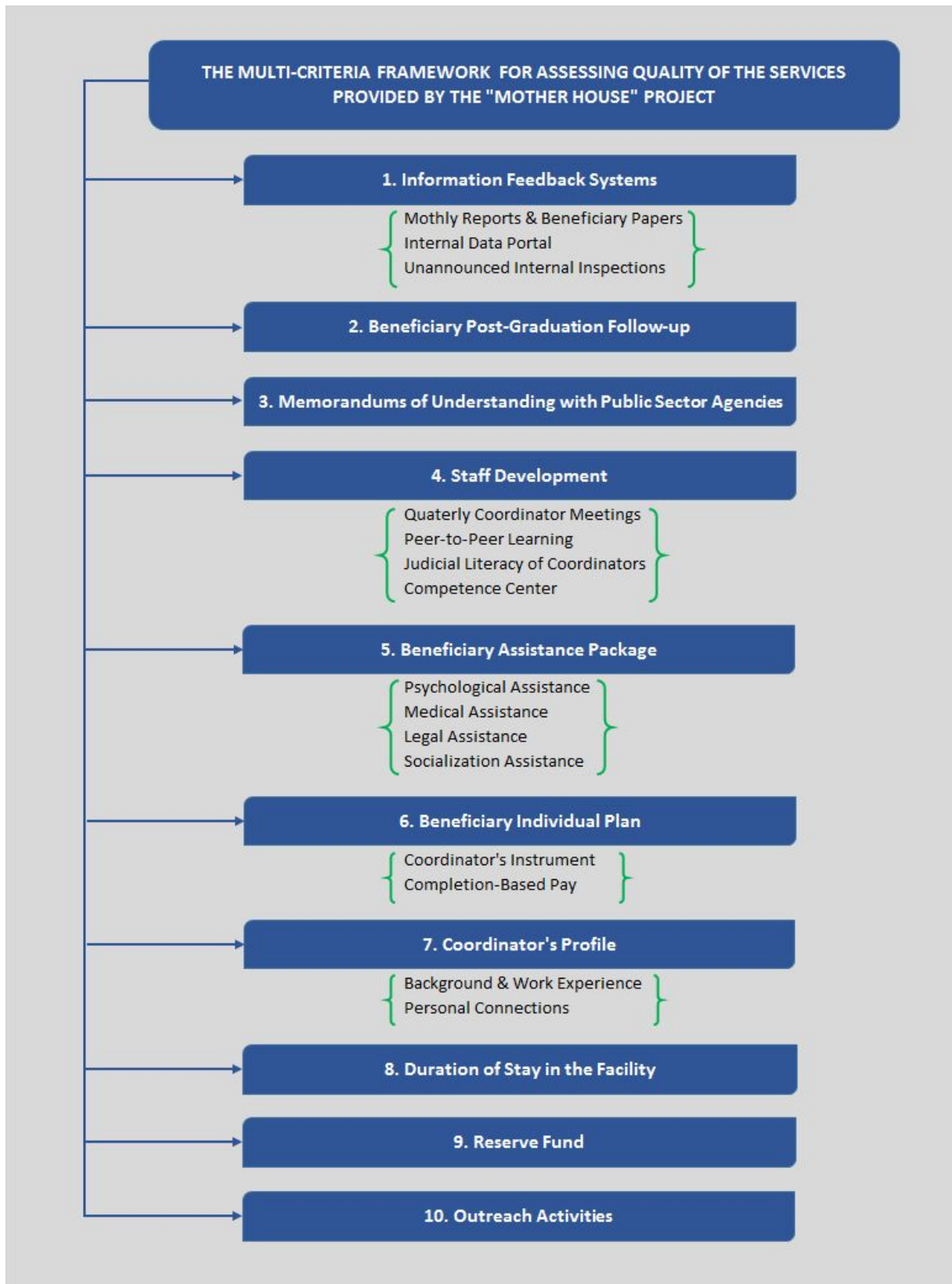


Figure 8. The Results of the Mother House Project, 2013-2018 (Source: NGF “Mother House”)

## **FINDINGS**

### **Multi-Criteria Framework for Assessing The Quality of Services Provided by the “Mother House” Project**

As the goal of our PAE was to figure out what it is that makes up the quality of services provided by the “Mother House” Projects, we had to generate our Dependent Variable from the data. The analysis of data collected allowed us to generate a 10-dimensional Dependent Variable. Since our dependent variable consisted of 10 different dimensions we decided to name it the Multi-Criteria Framework for Assessing the Quality of Services delivered by the Mother House project. Figure 9 below presents a visualization of Dependent Variable which constitute the quality components of the services that Mother House provides. In terms of measurement, we assigned these quality dimensions the normative assessments in terms of good practice and poor practice [for the summary of the normative assessments of the dimensions of the Dependent Variable please refer to the Appendix Part B].



**Figure 9. Multi-Criteria Framework For Assessing Quality of the Services**

## **Dependent Variable**

### **1. Information Feedback Systems:**

#### *a) Monthly reports/documents submitted by the coordinators to the Head Office*

At the end of each month coordinators prepare and submit (1) a report on incurred expenditures and (2) documentation on admitted beneficiaries. The report on incurred expenditures includes information on how much money has been spent during a month along with all supporting documents (invoices, bills, etc.). Once they reach the Head Office, these reports are used by an accountant to compile expenditure reports to be provided to each sponsoring businessman with a breakdown by individual houses that they support. Tracking this information is important because it allows to compare actual expenditures against budgeted figures across all houses, thus maintaining fiscal discipline. Documentation on admitted beneficiaries includes copies of documents of admitted women e.g., passport, medical spravkas (certificates), application forms. Having copies of identification documents and medical certificates of all beneficiaries is essential since it would be impossible for the MH Project to both provide help to and ensure safety of its beneficiaries without proper documentation. Good practice of this (quality) criteria assumes that (1) provided expenditure reports are complete and include all supporting documents, i.e. there are no missing proofs of procured goods and services; and (2) copies of all beneficiaries' documents are present, i.e. there are no missing copies of spravkas, medical certificates, etc. Respectively, poor practice of this criteria means there are missing receipts and copies of beneficiaries' documents.

#### *b) Internal Data Portal*

An internal data portal is used for systematization of information on beneficiaries. It is a database where all beneficiary information is entered, stored and archived. It is also a place where all individual plans for each beneficiary are filled in and monitored. The data portal can be accessed by coordinators (only their respective MH) and designated Head Office staff. This data portal is one of the key criteria of the MH's quality of service because it allows both the Head Office and the houses to (1) have all beneficiary information in a digital format, i.e. enter, edit/add, retrieve data at any time and any location; and (2) use the available data to

discuss individual beneficiary cases and make respective decisions. Good use of data portal includes (1) timely and complete entry of beneficiary information, and (2) active use of the information it contains (especially in case of individual beneficiary plans discussed below) by coordinators, psychologists and Head Office personnel to monitor, analyse and make necessary decisions in regards to every single beneficiary. On the other hand, poor use of the data portal assumes (1) late and partial/inconsistent input of beneficiary information; and (2) weak and insufficient use of data portal information when working on beneficiary cases.

### *c) Unannounced internal inspections*

Random inspections of Mother House facilities in different cities are performed by a group of Head Office employees (on average, two to three people) in order to check situations in particular MH, i.e. how beneficiaries are treated, living conditions, compliance with existing standards/norms of the project. However, staff of a particular Mother House to be visited are kept unaware of the upcoming inspection. Such time-to-time internal inspections are an important quality criterion because it allows the administration of the project to make sure that (1) the standards of service delivery at every single Mother House across the country are met; and (2) to initiate necessary measures to improve service delivery and remedy any shortcomings revealed over the course of the inspection. Good practice of this quality identifier is when such inspections help to reveal deficiencies in and as a result lead to improvements and higher standards of the service delivery process. Whereas, poor practice includes carrying out these internal inspections just for the sake of “mission completion”, i.e. not paying attention to details of operations, missing important information, failing to ask for the beneficiary feedback.

## **2. Continuous post-graduation follow-up on beneficiaries:**

After the beneficiaries (i.e. women with their babies) leave the MH they are closely followed up on by a coordinator. The main purpose of such post-graduation beneficiary monitoring is to make sure that the beneficiaries do not abandon their babies after they “graduate” from the MH. Furthermore, the post-monitoring is used as an instrument to confirm that the mother and her child are (1) doing well after they leave the MH, (2) safe and (3) well-situated. Ongoing post-graduation beneficiary monitoring is a crucial component within the structure of the MH operations since it allows to (1) prevent cases of repeated surrender of a baby and (2) extend

immediate assistance/advice to a woman in case of need. Therefore, good practice of this criteria is implied if such post-graduation follow-up prevents a woman from a repeated baby abandonment or helps to resolve any immediate troubles causing her to surrender her baby again. On the other hand, poor practice of this criteria assumes cases when a woman having already graduated from the MH decides to again abandon her baby and proceeds to do so, regardless of post-graduation monitoring efforts of coordinators.

### **3. Memorandums of understanding with public sector/government agencies:**

The MH Project has memorandums of understanding (MoU) signed with various government agencies: the Ministry of Health, the Ministry of Education, etc. Based on these memorandums the MH Project is authorized to request information from infant orphanages, have their posters distributed at maternity hospitals, deliver presentations at schools and higher education institutions, etc. Having such memorandums in place is very important for the project since it (1) facilitates the project's outreach activities; (2) helps it propel through the bureaucratic barriers; and (3) allows to build meaningful cooperation with various state agencies. A good practice of this quality criteria is when these MoU in fact help the project streamline its cooperation with the government agencies and move towards fully covering its target audience. Whereas, a poor practice of this quality identifier implies that existing memorandums appear to be weak/ineffective in terms of aiding the project to construct good relationships with the government agencies and covering bigger audience with its outreach activities.

### **4. Staff development:**

#### *a) Quarterly coordinator meetings*

The coordinators of all Mother Houses across Kazakhstan are often invited to the Head Office in Astana on a quarterly basis. Usually these meetings take the form of a three-day long meeting with various learning activities, trainings and consultations. The third day is usually left for the coordinators to exchange their experiences, cases and concerns with each other. The quarterly meetings have been mentioned by many of the interviewees as one of the key criterias of quality of the service provided at the MH. This is because the coordinators of the houses are the “band masters” and the quality of the delivered services largely depend on

them. Therefore, the more new knowledge coordinators get and the more experience they exchange with each other during such quarterly meetings, the more impressive and competent their service becomes. That said, good practice of this criteria is when the coordinators report that (1) they actively use knowledge and “know-how” obtained during the quarterly meeting sessions; and (2) new knowledge comes in handy and useful in their work. Correspondingly, a poor practice of this criteria includes (1) weak or passive use by the coordinators of the knowledge obtained during the quarterly sessions; and/or (2) irrelevance of the training/discussion materials for the work of coordinators.

#### *b) Peer-to-peer learning*

Peer-to-peer learning is highly developed in the MH project, especially when it comes to the coordinators. First, they have a separate WhatsApp group where any coordinator can ask a question and receive advice/consultation from other colleagues. In addition, exchange of practices/experiences among the coordinators is actively practiced. In particular, new coordinators can request help from more experienced coordinators regarding any business matter. Another constituent of peer-to-peer learning includes regular weekly Skype conferences to get all the MH coordinators together to discuss everyday matters as well as any other business. These skype meetings are managed by the MH Project Manager. There are also similar weekly skype-calls held among the psychologists of the Mother Houses as well.

Peer-to-peer learning is reported to be an important component of providing quality since (1) social work basics in Kazakhstan is not a separate area of study and not all individuals hired to manage the houses actually have the relevant qualification, skills and experience; and (2) it is through the exchange of experiences among both coordinators and psychologists that the quality of services/assistance they deliver improves, which ultimately benefits women and their babies. That said, good practice of this criteria includes active and dynamic exchange of experiences, skills, knowledge, expertise among coordinators/psychologists which ultimately aids them in their daily business and leads to better quality of the provided services. In contrast, poor practice of this criteria appears when coordinators/psychologists do not use the available opportunities to learn from other colleagues and try to deal with any job/beneficiary-related issues exclusively by themselves.

#### *c) Judicial literacy/proficiency of coordinators*



Starting recently, all MH coordinators are required to be proficient in all major laws and regulations which pertain to the rights of women and children. First of all, this refers to the Child Rights Act. The coordinators are given some time to familiarize themselves with the relevant regulations and are then tested. This is an important quality criteria because knowledge of such regulations will help coordinators feel competent and confident when engaging in negotiations with state agencies and other bodies with the aim to represent/advocate for the rights of the project's beneficiaries. Good practice of this criteria is when the coordinators (1) pass a test for knowledge of relevant regulations with good performance; and (2) actively demonstrate and employ their knowledge of regulations when needed. A poor practice of this criteria assumes a coordinator fails to meet minimum requirements to pass a test and therefore might not be effective enough when representing and promoting the rights of the beneficiaries.

#### d) Competence Center

The Competence Center is a separate unit within the Head Office which functions to design appropriate methodological instruments for all of the NGF projects, including the Mother House. The Competence Center also provides support and supervision for the MH coordinators when it comes to the individual beneficiary plan. The Competence Center is a crucial component of Mother House Project since it acts as an analytical body which (1) oversees the strengths and weaknesses of the MH by gathering and analyzing the feedback from staff, and (2) works on ways to improve the performance system as a whole. Good practice of Competence Center's work includes (1) maintaining multifaceted assistance to both MH internal staff members and external organizations with the help of continuous feedback, and (2) developing regular and diverse training sessions for enhancing skills of MH staff. Poor practice of Competence Center presumes (1) a lack of multiple feedback gathered from Mother Houses across the country, (2) a lack of trainings for MH staff, and (3) an inability to construct a systematic framework analysis based on the work completed.

### **5. Professional assistance package for the beneficiaries:**

#### a) Psychological assistance

There is one psychologist per MH facility. These psychologists are being supervised by the Psychological Service Unit located in the Head Office. Psychological assistance is offered to the beneficiaries of the project throughout the entire period of their stay at the MH. Beneficiaries, however, are not forced to use help of a psychologist. Instead, first they are allowed some time to adjust. When the beneficiaries feel ready, they approach the psychologist themselves for help and support. In their practices, psychologists also include group activities with the beneficiaries. Psychological assistance is a crucial branch of support services by the MH Project because it provides fundamental support to the beneficiaries who need professional help in order to deal with their mental condition during the period of being pregnant, giving birth or in the course of newborn child's development in the situation where they are left on their own. Good practice of psychological assistance includes (1) gradual contact building a trustful relationship between psychologist and beneficiary through individual sessions and (2) developing an individual course of action with respect to each woman. On the other hand, poor provision of psychological assistance implies that there is a lack of psychologists supporting individual women and mediating group dynamics.

#### *b) Medical assistance*

Each MH facility has a full-time nurse. Therefore, all beneficiaries with their babies are covered with most of necessary medical services that they might need. Medical help is an important quality criterion due to the fact that beneficiaries, who are either pregnant or mothers with newborn children, might need medical consultation at any moment. Hence, a good practice of medical assistance is when a nurse is constantly available either during working hours in MH facility or via telephone if needed and is able to provide medical help in a timely manner. Otherwise, poor practice of medical assistance occurs when the medical help is not available (ex. lack of specialists) or limited only within the working hours schedule.

#### *c) Legal assistance*

Along with other help, all beneficiaries are offered legal assistance. This includes restoring official documentation (in case it is lost), applying for relevant allowances/benefits, applying for determination of paternity, child/spouse support payments, etc. For the consultation on all of the above, a legal officer in the Head Office can be approached directly by the beneficiaries via phone. In the field, however, the MH coordinators are the main point of reference. Legal

assistance is significant due to the fact that beneficiaries might be unaware of what kind of, how and where to apply for obtaining the proper documentation they will need. Good practice of legal consultation assumes multifaceted assistance of (i) explaining the details of relevant laws, women's and child rights, (ii) helping to collect required documents for application and (iii) accompanying beneficiaries to appropriate legal agencies. Poor practice of legal assistance assumes inability of MH to help beneficiaries in providing proper consultation on any legal procedure or documents that are needed to secure young mother and her newborn child.

*d) Socialization assistance*

Socialization assistance is paramount in the MH since beneficiaries are only given a six-month limit to reside in the facility. Therefore, the MH offers several in-house alternatives to its beneficiaries. First, each MH facility is equipped with a sewing room with all the necessary machines and instruments. In addition, some MH facilities have a full-time seamstress to teach the beneficiaries how to sew. Many beneficiaries afterwards are able to engage with sewing for a living. Second, beneficiaries are delivered different masterclass activities, usually carried out by volunteers/volunteer organizations. Such masterclass activities usually include cooking, nail and hairdressing services, etc. Hence, the provision of such socially applicable basic skills is a crucial constituent since it allows the beneficiaries to find employment or become self-employed when they leave the MH facility. Good practice of exercising social assistance includes (1) inviting diverse and multiple masterclasses which broaden the opportunities of beneficiaries, and (2) building relationships with companies/organizations with the aim of offering beneficiaries an opportunity to have internships or part-time jobs. In contrast, poor practice assumes a very limited number of masterclass activities provided.

## **6. Individual plan**

*a) Coordinator's instrument*

An individual plan is a type of evaluation form on Mother House online portal that was introduced during the end of 2017/beginning of 2018 by the Competence Centre. An individual plan contains several sections (i.e., stated problems, hidden problems, internal resource-based analysis) where the last one is completed by a psychologist. The aim of the

plan is to identify all the problems that a beneficiary faces from the beginning of her stay in the Mother House and make a trajectory of multiple possible alternatives to each situation with further aim of keeping track of required and completed work. An individual plan is a crucial component which reflects the whole inner process of the Mother House system's performance in the course of its functioning experience. Good practice of using an individual plan includes having a fully completed strategy (which is evaluated by the percentage coverage rate) for each beneficiary along with accomplished results over a certain period of her stay in the Mother House. Alternatively, poor practice of individual plan is identified by a lack of information on all the work done to the beneficiaries. This in turn can leave behind all the efforts of Mother House coordinators to be underreported and undervalued.

*b) Completion-based pay*

The introduction of individual plans has been gradual to ensure that coordinators get used to additional data reporting mechanism designed to make their work accountable and transparent. Moreover, the Mother House plans to tie the completion of beneficiaries' individual tables directly to a coordinator's salary to motivate them towards completing the evaluation database. The initiation of completion-based pay is an important factor in terms of (1) leading the coordinator to systematize her work process across each beneficiary in an individual manner and (2) motivating the coordinator to gain the practical experience of using the instrument across all incoming beneficiaries. Good practice of completion-based pay is to have an increasing number of coordinators fill in the beneficiary individual plans in the database so that ultimately the completion of individual plans will become the norm. Whereas, poor practice of completion-based pay results in no stimulating effect on coordinators to complete individual plans.

## **7. Coordinator's profile**

*a) Background and work experience*

Coordinators are usually professionals with significant relevant work experience in the social services field. However, this is not a prerequisite. The main requirements for the candidate include being warm-hearted, consistent, decent, tolerant and the ability to work under pressure. Social intelligence and communication skills are vital as beneficiaries need an

authority that they can personally relate to and trust. Having intelligent and communicative specialists is significant because the Mother House, as a social services provider, should have experienced people in its key positions of coordinator. Therefore, an experienced person having worked in social service-related sphere (ex. orphanages, crisis centres, pedagogic positions) would positively affect the quality of service in the Mother House by using more effective and nuanced approaches in the course of communication with beneficiaries. Good practice of this criterion includes having professionals as coordinators helping the system to become more competent and adaptive to the different situations that beneficiaries come from. Otherwise, if coordinators do not have relevant experience, it would take time and effort from their side to be deeply involved in the situation with further consequence of poor help and assistance provided to beneficiaries who are in need of immediate and step-to-step provision.

*b) Personal connections*

Because coordinators usually have significant experience in social service field, in the course of their work they have already established a good network of personal contacts. Since the Mother House is a new project in its nature, coordinators' network ties help them to build a cooperative friendly relationship within their operating city/region. Personal connections are an important factor because secured ties help to build on the Mother House efforts and expand its status on the ground. Personal connections is a significant criterion since the MH is a unique non-governmental organization which does not have any experience in social service field. Good use of coordinator's personal connections is manifested through (1) developing cooperative ties with various governmental bodies in their respective cities, (2) having joint meetings at city events or preparing/hosting such events together and (3) having government authorities visit Mother Houses and participate in special occasions. Alternatively, poor practice of personal connections occurs when (1) Infant Orphanages are reluctant to share data admitted which in turn limits the use of the quantitative criteria of Mother House effectiveness; (2) governmental bodies do not want to have any connection to Mother House; (3) governmental bodies prohibit the Mother House to put their promotion materials throughout the city.

## **8. Duration of stay in the Mother House**

Even though the duration of stay is not strict with regards to the beneficiary's individual situation, a general stay period is currently equal to 6 months compared to 1,5 year previously. Decision on the 'stay period' reduction was developed through monitoring and discussion between the Head Office and the businessmen/patrons. Over time the 'stay period' has been adjusted with the aim to prevent beneficiaries' excessive dependency on the help/living conditions provided by the Mother House. Over-reliance creates certain 'comfort zone' by making young mothers reluctant to be responsible for themselves and start to work outside the Mother House walls. Therefore, the significance of this new rule lies in the thinking that a shorter 'stay period' will help beneficiaries better adapt to outside conditions and to begin planning their future actions. The 'stay period' feature is important because the quality of the help provided by the Mother House will be meaningful only if both time and help dimensions work in conjunction with each other. As a result, a good practice of the '6 months-stay period' includes (1) more frequent sessions of beneficiaries with psychologist and (2) coordinator's step-to-step provision of beneficiary's individual plan as a result of which the latter should be able to plan her future actions after leaving the Mother House (including a place to stay and job alternatives). This places certain burden on the shoulders of a coordinator and psychologist to have more individual-focused consultations in a tight timeline. Whereas, poor practice of the '6 months-stay period' results if Mother House acts only as a physical place to live for a certain period of time without offering any other supporting help.

## **9. Reserve Fund**

From the beginning of the project, a reserve fund of 85.000 KZT (225 USD) per month for extra expenses under each Mother House was created. Those savings of up to 1 million KZT (2640 USD) per year are kept in a joint bank account. Until now, there were no incidents requiring the use of the reserve fund. The reserve fund is an important constituent of the MH as the MH is purely privately financed. The reserve fund acts as a guarantee of the Mother House's operability in case of unforeseen circumstances as it ensures short-term viability of the project. Taking into account that the expenses per one MH are around 2 million KZT (5276 USD) per month, the reserve fund does not affect long-term sustainability. Good practice of this criteria implies that payments to the reserve fund are done in a timely manner. Whereas, poor practice of this criteria implies delays of payments into the reserve fund.

## **10. Outreach**

Outreach implies the extent to which the Mother House is able to spread the information about 1) the project, its aim, targeted group, and 2) the issue of social orphanhood. Since the overarching aim of MH is to find ways to solve the problem of social orphans, the project is willing to construct a model for transforming the current system of government orphanages. In the first part of disseminating information on the project itself, a good practice involves increasing the number of people with an awareness of the project not only for themselves, but with the possibility to help people in need to reach out the Mother House. It is quite challenging and probably, even impossible to track the exact proportion of people being informed about the existence of the project, but it can be to a certain extent reflected in the number of volunteers willing to take part in the operations of the MH. Alternatively, poor practice implies having women in need left without help or directed to other crisis centers where full support is not provided.

### **Independent Variables**

#### **1. Lack of specialists**

As in any other organization, personnel within Mother House office and in regional facilities changes over time. Taking into account the social service nature of the project and its scope, a lack of certain key specialists as coordinators or psychologists can alter the quality of the services provided.

#### **2. Presence of barriers (permissive environment)**

The level of cooperation of MH with governmental agencies across regions varies with certain facilities having better relationships whereas some still face difficulties in communication and data sharing efforts. While having a general upward trend in external acceptance of the project, the presence of barriers can either foster the capabilities of the Mother House or put significant constraints on its operations.

#### **3. Volunteer involvement**

The quality of the Mother House work is enhanced by external efforts of volunteer organizations and various individuals who are eager to provide help to beneficiaries on a free basis. Volunteers are drawn on/involved with the help of information outreach

about the MH through the social media or ‘word of mouth’. The level of volunteer help adds on the quality provided.

4. **Time/operating experience (‘learning by doing’ component)**

In the course of 5-year period, the Mother House has used the ability of adjusting and improving practices both in design and implementation. As a unique pilot project, the MH in these regards faces both constraints and advantageous position. The MH improves the quality of its services through the means of systematic gathering and analyzing of feedback from staff and beneficiaries. As a result, the MH can either improve quality of current services or introduce completely new services/instruments.

5. **Funding**

As the MH is solely financed by local businessmen and has no other back-up financial base along with the instability of economic situation, there is a certain degree of risk of funding longevity due to human factor or economic situation in the country that needs to be considered. Until now a philanthropic initiative Mother House has not faced financial constraints. However, the considerations of future functioning longevity of the project will inevitably contain this uncertainty risk element. The consideration of diversified funding base can predict possible future risks of financial instability of the MH project. Furthermore, both short-term and long-term viability of the MH project will be addressed.



## DISCUSSION

Following the comprehensive list of quality criteria in earlier section, the thorough analysis of the interviews has helped to generate the Multicriteria Framework consisting of a 10-dimensional Dependent Variable. This section will focus on identifying and evaluating different ways in which 5 independent variables (lack of specialists, presence of barriers, volunteer involvement, time and funding) influence the quality of Mother House services across specific dimensions of the dependent variable. General assessment will be evaluated in terms of whether certain Independent Variable has positive or negative implications on specific quality criteria of our 10-dimensional Dependent Variable.

### 1. Quality/Quantity of Specialists

A lack of specialists has a wide and varying degree of impact on the quality of services that the Mother House aims to provide beneficiaries with. A shortage of specialists refers to the lack of coordinators and/or psychologists at the MH facilities. Both coordinators and psychologists, as socially entrusted figures, are responsible for maintaining the relationship not only among them and a beneficiary, but among the beneficiaries as well since the social environment in each MH facility is vital for maintaining conducive atmosphere. Thus, if there is a shortage or a continuous change in the personnel in a certain MH facility, it affects the bond and connection that beneficiaries build with the key people.

Due to the fact that coordinators are the main instruments who transmit the whole message behind the project to beneficiaries, their direct presence along with deep and constant involvement makes their key figure impossible to be left vacant. Our results indicate that the lack of coordinators affects 5 specific dimensions of our DV: 1) *monthly reports*, 2) *beneficiary post-graduation follow-up*, 4) *peer-to-peer learning*, 5) *beneficiary assistance package*, and 6) *beneficiary individual plan*. The first element of monthly report is the main administrative liability to which a coordinator is accounted to. If there is a lack of specialist in the position, it leads to the poor practice of incomplete documentation. Thus, the whole process of documentation filing will not be systematized. Individual plan, in contrast, constitutes the most influential mechanisms of work done by coordinators. Ideally, there

needs to be one coordinator per one MH facility who can lead each beneficiary from the development of an individual plan through the whole process of her stay in the MH. Since the acceptance of beneficiaries is a continuous flow without certain schedule, the absence of coordinator, even for a short period, can negatively affect the course of active ‘lifestyle’ at the Mother House. This is also linked to the criteria of 2) *post-graduation follow-up* where graduated beneficiaries are more likely to keep in touch with the coordinator that personally helped them during their stay period. Otherwise, this specific criterion will lose its value if required feedback will not be collected for the purposes of tracking the effectiveness of Mother House as a quality service provider.

As for ‘*beneficiary assistance package*’, its influence is more significant since it addresses psychological assistance provisioned by the psychologist, medical help by the nurse and legal consultation as well as socialization trainings by the coordinator. This implies that ‘*beneficiary assistance package*’ works in a conjunction with each type of support where the absence of any of specialists will undermine the efforts and decrease the overall quality of services that the Mother House has aimed to provide.

Based on the data collected, currently there is no lack of specialists in coordinators and nurses in contrast to 3 vacant positions of psychologist across the country. Thus, the lack of psychologists has negative implications on the quality of services provided by the Mother House with regards to two criteria of 4) *peer-to-peer learning* and 5) *beneficiary assistance package* where there is still a room for sharing experience and cases among psychologists and lack of adequate psychological support respectively.

Below is a graphical representation of *how* the quality and quantity of specialists affect different dimensions of the dependent variable, i.e. the quality of the MH’s services. Clearly, insufficient number of specialists and their low quality negatively affect the overall quality of the MH’s services. Whereas, when there are no vacant specialist positions in the facilities, and the specialists are highly qualified, - it positively affects the quality of the MH’s services.



**Figure 10. The influence of the quality and quantity of specialists on the overall quality of the MH project**

## **2. Presence and magnitude of bureaucratic barriers**

Our results indicate that the influence of a favorable conducive external environment on the functioning capabilities of the Mother House in different regions has been acknowledged frequently. Understanding that the presence of barriers implies the degree of cooperation and openness of governmental agencies to the project, we suggest that this factor affects three criteria in the quality of Mother House operations: 3) *memorandums of understanding*, 5) *legal assistance* and 7) *personal connections*. In particular, if there are no barriers inhibiting the work of MH, it strengthens and promotes the capabilities of the project not only in its respective city but in the region and in the country as well. Having formalized an agreement through memorandums allows for more effective work with relevant legal authorities that help Mother House to better deliver their services to beneficiaries. In addition, if governmental agencies were be more willing to cooperate - it would broaden the coordinator's connections in order to build a more trustful environment in the region.

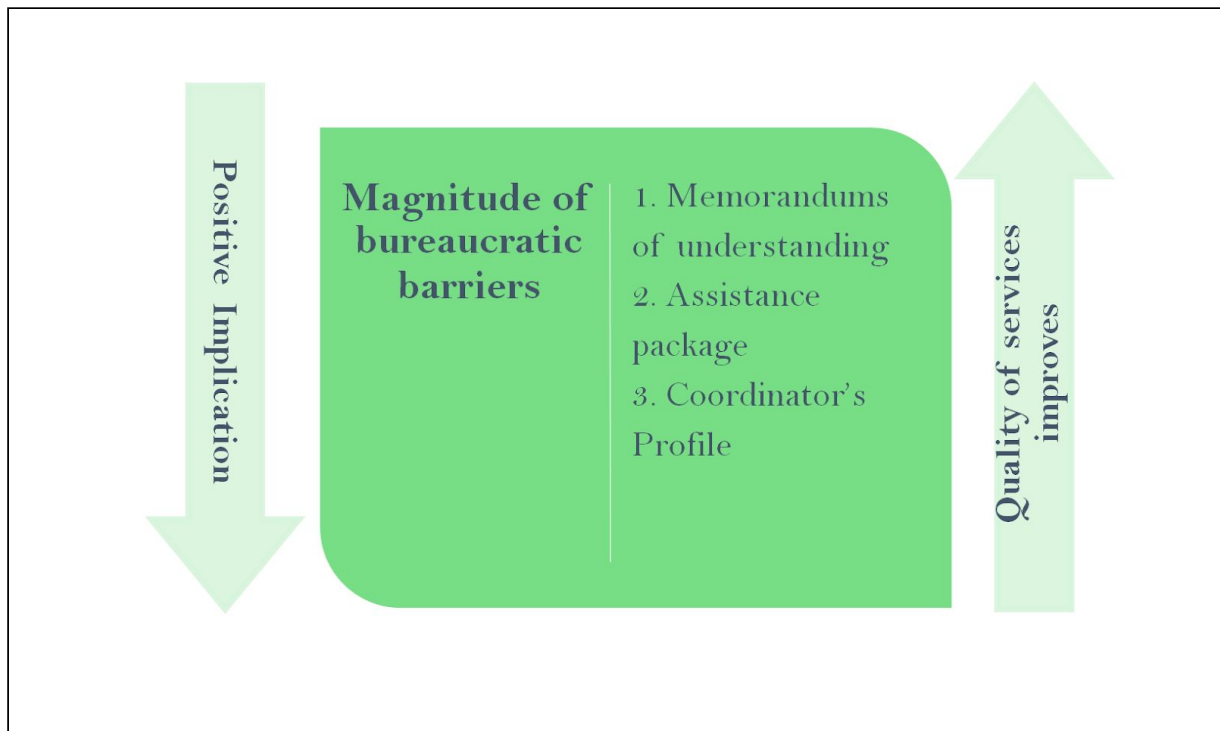
For the larger government context, the Mother House has been in the center of heated debates twice: (1) during the Meeting of the Republican Board of Orphanage Directors in March 2018

and (2) VIII Citizens' Forum with former President Nazarbayev participation in November 2018. During the first meeting of orphanage directors, the Mother House project was criticized on the grounds of not being qualified and not meeting the standards as a non-governmental organization to provide help for women with newborn children (“Aidyn Rakhimbayev: Orphanages are interested in having children.”, 2018). The Ombudsman’s negative stance and confidence that such work is the government’s sole imperative further invoked public criticism that argues in defence of private sector initiative. To clarify, during the meeting, ombudsman (Zagipa Baliyeva) as a government representative showed that she does not support the project. Probably, if Zagipa Baliyeva’s job position would not have been changed as it was in June 2018, we could expect the government to set barriers and still be more reluctant to cooperate with the Mother House.

In contrast, during the latter forum the former President Nursultan Nazarbayev personally acknowledged the achievements of the Mother House project by stating that “*Rakhimbayev (the initiator of the MH) has shown which way we should proceed in order for child orphanages to be gone*” (Sevostyanova, 2018). The former President further charged the Minister of Education and Science with a mission to create a joint National Adoption Agency on the grounds of the Mother House project. This shift to an enabling environment within a half-year period can be a promising trajectory in dealing with the barriers and extending the MoU as well as building up a dialogue along the lines of a legal partnership. Furthermore, it can be argued that while a permissive environment allows for memorandums to be signed, the relationship works in both ways. That is, memorandums can also facilitate a favorable environment and cause a snowball effect: if a memorandum with one government agency has been signed, it can act as a trustful sign for another agencies to trust the Mother House and also step into a partnership.

In general, the Mother House demonstrates a good practice of maintaining cooperative relationships with governmental agencies. While this indicator was low in the beginning of the project in 2013, in subsequent years the project has been able to gain credibility and obtain a growing support from the government. With such improvements in line, it could be suggested that the degree of impact from the presence of barriers will lessen with time and the project’s achievements.

Figure 11 below shows that the less bureaucratic barriers there are and the less their magnitude is, the better the quality of services provided by the MH becomes.



**Figure 11. The influence of the magnitude of bureaucratic barriers on the quality of the MH's services**

### **3. Level of volunteer involvement**

Volunteer involvement has been identified to influence the quality of 5) *Socialization*, 7) *Personal connections*, and 10) *Outreach*. During the course of interviews, it was told that volunteers, in general, learn about the project from social media or by word-of-mouth and express interest in providing necessary help for beneficiaries.

As for *socialization*, volunteer involvement is manifested through the provision of free masterclass activities including hairdresser, manicure, embroidery and cooking courses. All of these are done with the aim to equip beneficiaries with skills that help women to find jobs and be prepared to live on their own after leaving the MH. As the Mother House itself is unable to teach beneficiaries different professions, the volunteers (especially those with qualification) are instrumental in broadening the job opportunities for beneficiaries. In addition, diverse

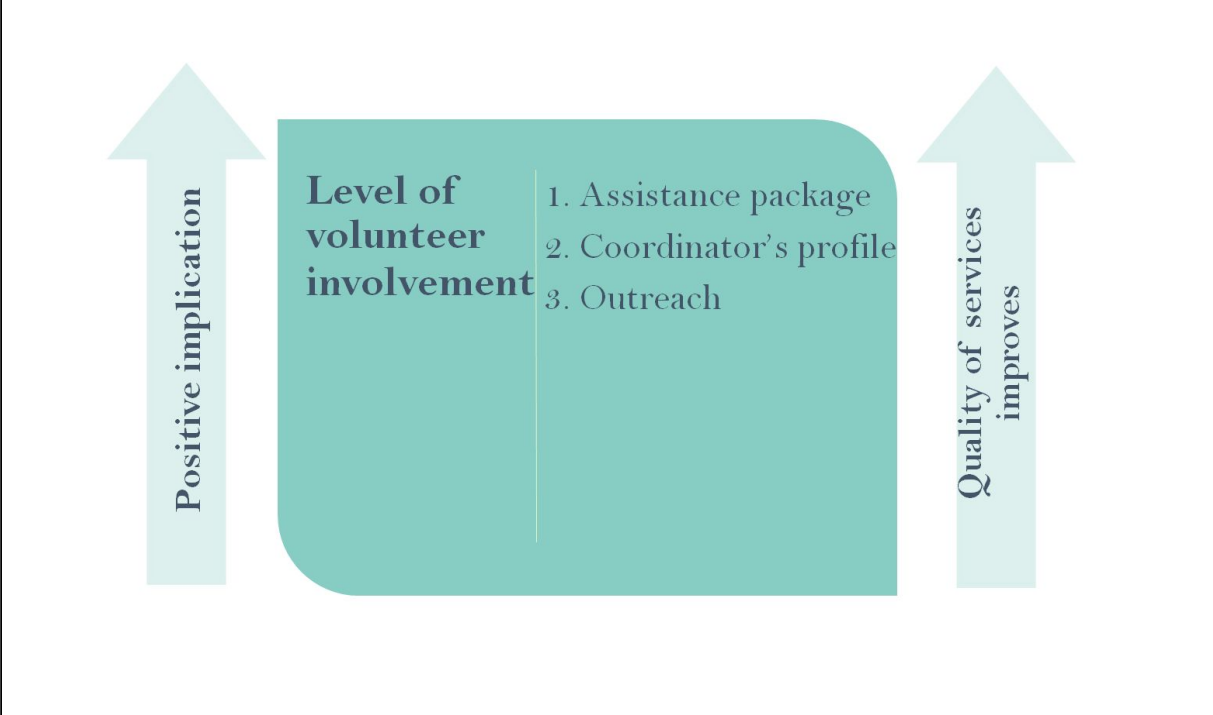
masterclasses allow volunteers from different fields to build contacts and communicate with beneficiaries who, for the majority of time, are spending time at MH with children.

Regarding *personal connections*, when volunteers contact the Mother House they talk to the coordinator of specific MH facility directly. Taking into account that volunteers include school and university students, entrepreneurs or any other concerned individuals, government as well as non-government organizations are eager to provide their contribution to the welfare of beneficiaries and newborn children. Our results further show that volunteers and coordinators also build trustful and friendly relationships with further prospects of collaboration. Interestingly, the factor of personal connections works in either direction where personal connections of coordinator secured in the past (e.g., at previous job or any other personal relations) can help to attract volunteers who are trusted people. This two-way connection of variables signifies mutual interdependence where one factor positively reinforces another.

Considering the dimension of *outreach*, the Mother House benefits from a higher number of people knowing about the project where, as a result, more volunteers could potentially provide help to beneficiaries. This relationship goes in either direction because the more people who know about the project, the higher the possibility that they will share information with acquaintances leading to bigger outreach. While it is difficult to assess the outreach of MH in exact numbers, the continuous visits of volunteers can be seen from the project's social media pages. Furthermore, it can be noticed that accountability and openness are guiding principles that attract volunteers to the MH as well. In this regard, coordinators as well as the project itself have the main website along with pages on social media including Instagram and Facebook. Across these social media sites, the MH is showing good practice in its attempts to be open and informative by posting photos and descriptions of various public events held, happy news on newborn children adding on to the consistent meetings with concerned volunteers.

To sum, the Mother House shows good practice of volunteer involvement which plays a valuable role of strengthening the three specific criteria in the quality of services. Most importantly, the volunteer engagement provides the project a 'helping hand' that positively

extends the capacity of the Mother House. The impact that volunteer involvement has on the quality of the MH’s services is graphically represented on Figure 12 below.



**Figure 12. The influence of the level of volunteer involvement on the quality of the MH’s services**

**4. Time/Operating experience**

By looking across the data collected, it can be stated that the MH Project, throughout its five years of operations (2013-2018), was continually introducing new “things” to improve and become a better service provider. In particular, the Project has introduced the 1) *internal data portal* in 2015; 2) *post-graduation beneficiary follow-up* in 2015; 4) *Competence Center* in 2017; 6) *individual plans for the beneficiaries* in 2018; 6) *completion-based pay* for the coordinators in 2018; 8) *reduction of time* a beneficiary can stay at the MH facility in 2018 (8); and 4) requirements in relation to the *judicial literacy* of the coordinators in 2019. Taking a closer look at the quality criteria identified above and said to be positively affected by time/experience, the following can be added:

- *Internal Data Portal*: not only the Data Portal was introduced in 2015 - it has been reported by the interviewees that the Data Portal undergoes changes from time to time, i.e. new sections being added to enhance its functionality and make it even more useful. For example, it was reported by the Legal Officer of the Project that it is soon

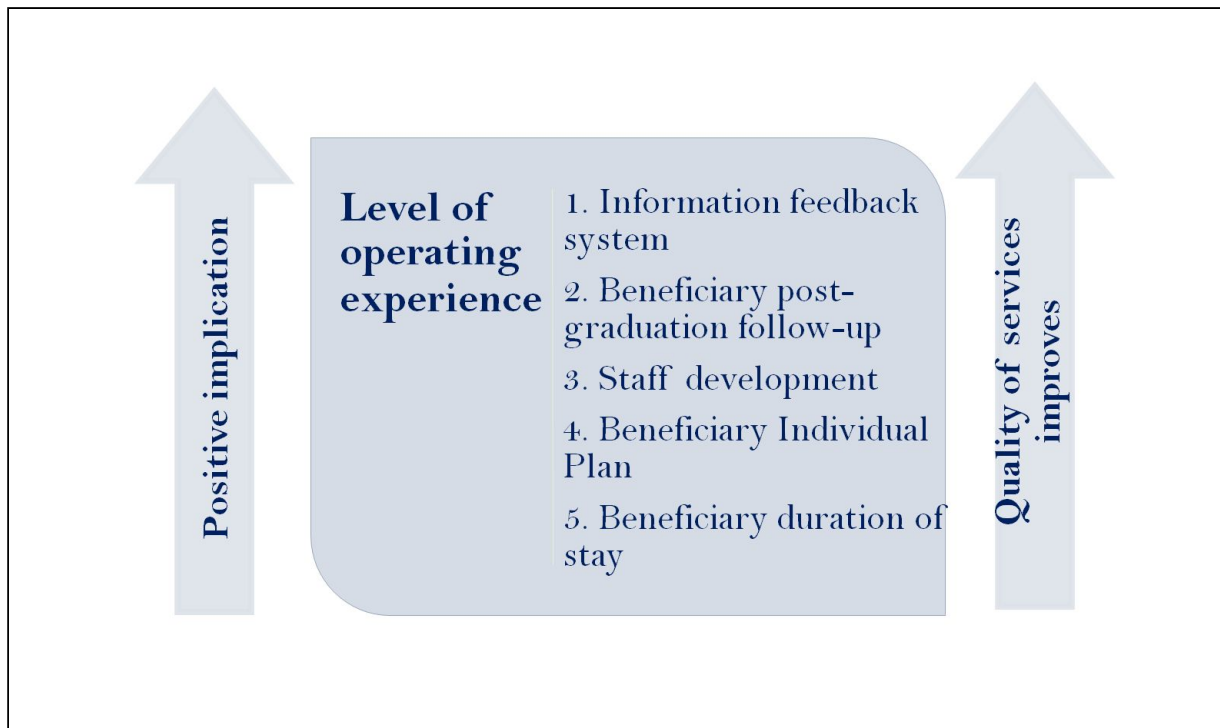
planned to include a new tab in the Data Portal covering basic legal guidelines/regulations for the coordinators to refer to.

- *Post-graduation beneficiary follow-up*: this tool was introduced in 2015, two years after the project was initiated. It was reported that before the post-graduation beneficiary follow-up was implemented in 2015, repeated abandonment of a baby was about 1%. In comparison, after this post-monitoring instrument was implemented in 2015, there were no reported cases when a woman, having left the MH facility, abandoned her baby. Therefore, it can be inferred that as the time/operating experience progressed, the Project was building up necessary capacity in searching, trying and picking up instruments/mechanisms that rendered the outcome it needed.
- The *Competence Center* was introduced in 2017. Again, this particular timing of creating such a unit suggests that with growing operating experience, the Project's leadership prioritized the importance of (1) further training of its staff, and (2) development and implementation of instruments/tools needed by coordinators/psychologists to successfully deliver their services.
- In 2018 the Project introduced the *beneficiary individual plan* and soon after this, in June 2018 the *coordinators' salary was linked to the degree of usage of this plan* by the coordinators. The individual plan represents individual strategy of actions for each and every beneficiary of the project. It is reported that one of the reasons such instrument was developed and implemented was to determine steps to be taken by coordinators to help beneficiaries, eliminate uncertainty in terms of what will happen to the beneficiary's life going forward, and reduce emotional strain the coordinators experience. Even though it is obvious that this instrument is crucial for structuring coordinator's activities with beneficiaries, it is reported that some coordinators expressed certain frustration with its introduction since it takes a good deal of time to fill out these plans on an ongoing basis. Therefore, following the implementation of this instrument, salaries of coordinators were linked to how actively coordinators employ it in their work. In other words, linking salaries of coordinators to individual beneficiary plan ensures active use of individual plans by coordinators which in turn eventually enhances the quality of delivered services.



- *Duration of stay:* in 2018, the Project's leadership made a decision to reduce the amount of time the beneficiaries can stay at the MH facility from 18 to 6 months. Once again, several years were needed for the leadership to realize that 1.5 years of allowed stay caused too heavy reliance of beneficiaries on the project's support. This, as reported, caused a "parasitic" attitude eventually being demonstrated by beneficiaries. Therefore, the project's administration decided to reduce the duration of stay for beneficiaries to 6 months. Many might think, however, that the reason why this was done lies more in the area of available funding to support the project. Nevertheless, it was communicated that such thinking is completely wrong, and that the project's administration was guided by collected evidence/feedback from staff and analysis of beneficiary cases. It can be concluded, that time/operating experience allowed to work out an optimum amount of time the beneficiary can stay at the MH facility.
- Finally, in 2019 the project's leadership decided to introduce requirements in relation to the level of coordinator's *proficiency in the field of appropriate legal frameworks*. It is important to note that for 25 facilities there is only one legal officer in the Head Office. Therefore, the extent of how well coordinators are proficient in legal frameworks affects the quality of legal services they deliver to beneficiaries in a positive way by delivering immediate legal advice.

Figure 13 below shows how the level of operating experience affects the quality of the services provided by the MH project. The higher the level of operating experience, the better the quality of services provided the MH.



**Figure 13. The impact of the level of operating experience on the quality of services provided by the MH**

As it can be seen, all of the above are the components of the Multicriteria Framework constructed and presented in the previous section. It is likely that there might have been other and not less important developments within the Project during 2013-2018. However, the above events are the ones that have been mentioned numerous times by the interviewees. In general, by looking at the sequence of developments, it can be concluded that with operating experience the Project evolves, i.e. tries to come up with solutions which not only allow for improvement of the quality of its services but also for optimization of its internal procedures and processes (which ultimately positively affects the quality of the services being delivered).

## 5. Level of funding

Clearly, funding is a key factor in the success of the MH. The following three quality criteria were identified to be affected by funding to one degree or another: 8) *duration of stay*; 9) *reserve fund*; 10) *outreach*.

The relationship between funding and the *duration of beneficiary stay* at the MH facility was already discussed. However, it makes sense to remind the official reason why the term of allowed stay was cut basically to one-third and fixed at six months which is to prevent

“parasitical” attitude of beneficiaries. Undoubtedly, this measure makes a perfect sense given evidence and stories told to the researchers by the coordinators and other staff. However, it can be assumed that this is not the only reason. A second reason that can explain the decision made is the uncertain environment that businesses have to operate in today.

In addition, it can be assumed that less available funding might subsequently lead to another decision to make the six-month period even shorter. This could ultimately put strain on coordinators who are responsible to make sure that at the end of their stay the beneficiaries are set to “graduate” the MH and able to sustain themselves and their newborn baby physically, mentally and financially. In this case, it can be carefully assumed that a period less than six-months would hardly be enough to ensure all of the above. Given this scenario, it can be assumed that the overall quality of services provided to beneficiaries would suffer.

However, the so-called *reserve fund* was created to take care of unforeseen complications with the availability of short-term funding. Each MH facility has its own reserve fund where monthly payments of 85k tenge are accumulated. According to the interviewees, even if hypothetically all businessmen fail to fund their MH, the money being accumulated in the reserve fund should be enough to sustain beneficiaries and their babies for a six-month period. Crucial moment here, however, is for the businessmen to be providing agreed amount to be accumulated in the reserve fund *on a regular basis* so that there are no outstanding payments. This will ensure the money accumulated in the reserve fund would be enough to sustain the beneficiaries in case such need arises. Therefore, given the reserve fund is one of the components of the Multicriteria Quality Framework, stable funding and regular payments to the reserve fund are crucial for the continuation of service delivery in possible emergency situations.

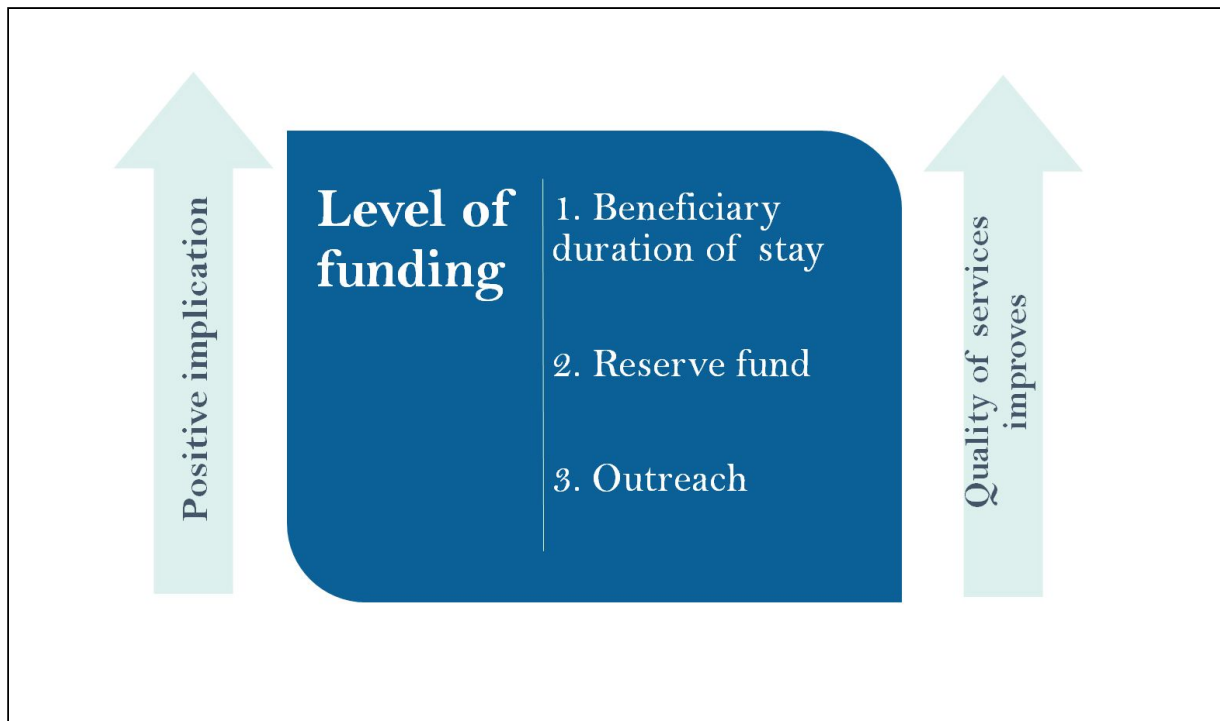
Another quality criteria affected by funding is the project’s *outreach activities*. It has been reported that there is a minimum budget allocated for the MH’s PR routine. There is the money allocated for such basic needs as printing booklets and handouts. However, when it comes to the PR through newspapers, television, LED, communication skills of the MH director, PR manager and coordinators become crucial. They approach various firms/agencies for a certain discount, in parallel offering a mutual partnership scheme (for the companies to be included in the MH’s list of sponsors). Such an approach reduces expenditures on PR and

saves at least some of the sponsors' funds which can then be used to meet the needs of the beneficiaries directly.

PR is undoubtedly an important component of the work being done by the Mother House. It allows the MH to reach people who either might themselves be in need or know those whom the MH might be able to help. Therefore, it could be argued that absence of all-inclusive funding to be directed for PR-purposes negatively affects the quality of the MH's performance in a sense that scarcity of money for advertisement leads to lower public awareness and, as a result, to less women who could potentially be provided help. However, the fact that the focus of the entire initiative, first of all, is on babies (not even on women) implies that the lion's share of available funds are spent on mothers and their babies, and not on activities of secondary significance (PR that is). As a side note, however, the trend that can be currently observed - that is after the project has been operational for over five years now - is that the MH has become recognizable. A proof of this is that individuals and legal entities themselves reach out to the MH with offers to extend their support. Therefore, it can be suggested that the amount of funds allocated for PR is currently enough and is effective in promoting public awareness and reaching out to potential beneficiaries.

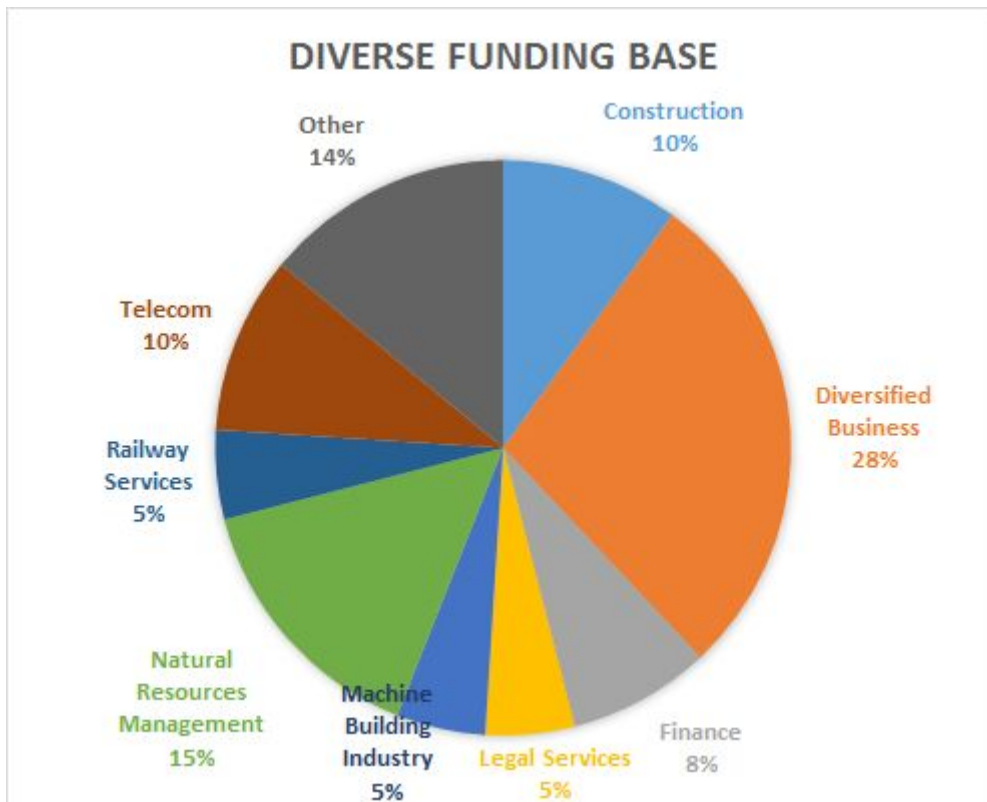
Furthermore, by looking at the PR-related funding issue from a different angle, it can even be assumed that having to look for potential entities which would agree to provide services at a discount eventually leads to establishing long-lasting mutually beneficial relationships and partnerships instead of having ordinary buyer-seller services. This, per se, leads to a greater awareness among companies which have the capacity and are willing to make contributions to the project in the form of partial discounts/other campaigns. In addition, this can be an increasing trend since the social responsibility component of the business is currently gaining momentum.

Figure 14 below shows that the higher the level of funding is, the better quality of the MH becomes.



**Figure 14. The influence of the level of funding on the quality of the MH's services**

To summarize, it is important to report that up to present day there were no emergency situations with the functioning of any individual MH due to the inability of businessmen to provide funds. Yes, there were only a few cases during these five years when certain businessmen discontinued providing funds. However, this has not lead to the MH ceasing to exist. In these cases, the administration searched for other sponsors who were willing to become a part of the project and fund a certain MH. Nevertheless, such factors as uncertainty and risk entailing the business world cannot be underestimated. Therefore, the future of the project will continue to depend upon on risks associated with the businessmen's ability to consistently provide funds for the project's operations. However, the fact that the funding base is very diverse meaning that the funders are coming from various areas of business, makes us believe that at least in the short-term the project will continue growing and developing. Figure 15 below shows that the sponsors of the project come from different businesses which positively affects financial sustainability of the project.



**Figure 15. Diverse funding base of the MH project (Source: [www.dommamy.kz](http://www.dommamy.kz))**

As for the present, however, based on the statements of interviewees and the project's executive management, the project has a great potential to continue providing their services. This seems legitimate since the Foundation is successfully rolling out other initiatives such as the Center for Support of Orphans, Center for Adoption Support, and National Adoption Agency.

## RECOMMENDATIONS

The research performed and the results obtained allow us to carefully make 4 recommendations.

### 1. Adopting the Model using Public-Private Partnerships (PPP)

*The first recommendation is for the government to study the case of the Mother House Project in great detail and think if and how it could adopt the project's experiences.* It is indisputable that the MH project is effective in fighting social orphanhood in Kazakhstan because over the course of 2013-2018 it likely has prevented more than 3000 babies from being abandoned by a birth mother and becoming orphans. In addition, according to the project's calculations, having such facilities as Mother Houses is much cheaper compared to the infant orphanages in terms of required financing. In this regard, Rakhimbayev has stated that the government allocates a quota of 1.9 million KZT (5.000 USD) per child in orphanage each year (Forbes, 2018). The Mother House, in turn, by helping more than 3200 children to remain in a family has secured the government **51.3 billion KZT (135 million USD)** for each child until they are 18, the year of majority (Forbes, 2018). This should be a signal for the government that there is a much more effective way to tackle social orphanhood. That is, by preventing children to be placed in orphanages.

Unfortunately, the government might not always be an effective manager. Even if the government will close down the infant orphanages and adopt the model of the Mother House, there is no guarantee that stealing, asset misappropriation, official misconduct or unprofessional behavior will not take place. As one of the possible ways to approach this, however, is for the government to provide funding for the mother houses and have NGOs undertake the actual management process. In other words, in order for the government to take over the Mother House model, it may want to consider some form of a PPP due to its advantages. First, such an approach will remove the financial burden from the businessmen's shoulders - after all, the risks associated with private funding cannot be underestimated. Second, it will stimulate citizen engagement and the initiative from the bottom-up, i.e. give a boost to existing and fuel new NGOs capable of implementing and administering projects in

the area of social services. Finally, this approach will contribute significantly to solving the problem of social orphanhood, i.e. having children grow up in families rather than in state-run facilities.

So far, PPP in the framework of Government-NGO Partnership in social service provision has resulted in several successful examples around the world. For instance, France launched the Villa Family Project for host families to take care of elderly people (Bovaird, 2007, p.5), whereas Stockholm constructed open help-home services and group residential homes (Almqvist & Högberg, 2005, p.6). South Asia is also experiencing the evolution of PPP through the cases of Grameen Trust in Bangladesh and HANDS (Health and Nutrition Development Society) in Pakistan. Following the success of these PPPs, Kazakhstani government and the Mother House NGF can enter into negotiations to allocate the parties' responsibilities by splitting the finance and provision of social services.

Nevertheless, this recommendation is rather a long-term one since such considerations as a lack of political will and general inertia of government agencies should be accounted for. Lack of political will involves very strong resistance being demonstrated by the directors of state orphanages as well as by the representatives of higher-level government agencies. This is not surprising, although, given the directors' fear that they might lose their jobs and recent defamation and disfavour exhibited by now-former children's right ombudsman of Kazakhstan, Zagipa Baliyeva.

## 2. Preparatory Stage for a Gradual Transition

In all fairness, it has to be added that the latest tendency that can be observed now is that the government is slowly 'turning around' and demonstrating promising signs of potential mutual cooperation. For instance, former President Nursultan Nazarbayev during the VIII Citizens' Forum in November 2018 expressed his support towards formation of the first National Adoption Agency on the basis of the Mother House Foundation which should start operating in September 2019. Furthermore, according to the Mother House, over almost six years of successful operations allowed it to earn a certain degree of credibility among government structures including orphanages themselves (not all of them, however).



However, it is unlikely that such large-scale country-wide transformation of state orphanages into a family-like houses will happen in the near future. Therefore, *the government might want to consider some other midterm solution or interim step that could serve as a preparatory stage on the way toward complete transformation of state orphanages.* This is where the Multicriteria Framework for Assessing Quality of the Service Provided by The Mother House Project developed in the Findings Section might be useful. It can be used by the government to assess the quality of its services in the area of child welfare. In particular, this framework can be used as a basis against which the government can evaluate the quality of services being delivered at the state-run orphanages. At least, this will allow the government to identify gaps in current operations that take care of abandoned children and make gradual improvements to the extent possible. Ultimately, the improvements made should replicate the mechanisms used at the Mother House.

If undertaken, the assessment of the current government social services will require either the Mother House's technical assistance or some independent contractor to handle the evaluation of the services of state-run orphanages. This should not be costly for the government since there can be funds available after the closure of several orphanages that can be re-directed to carry out the evaluation study. Alternatively, if these funds are not sufficient to do the job of evaluation, international NGOs can be approached for additional funding as well as technical assistance.

However, it is necessary to make sure that the whole process does not get stuck after the evaluation has been done and certain things have been re-organized. It is crucial to follow the process to its logical end, i.e. transform all state-run orphanages into the Mother House-like or family-like facilities. This will ensure the children's mental health does not suffer which is often the result of growing up in the orphanages.

### 3. A Law on Tax Relief

*Third recommendation that the government might want to consider in the midterm timeframe is to consider how it could motivate more businesses to engage with charity projects such as the Mother House.* Unfortunately, such practice is underdeveloped in Kazakhstan compared to developed countries. Furthermore, according to current legislation, all donations exceeding

3% of an entrepreneur's income are being taxed. It turns out that that engaging with charity is disadvantageous for the entrepreneurs since if they exceed the 3% barrier they will have to pay extra for actually making a donation. The revision of the 3% barrier has been debated for over three years now but nothing has been agreed to (Shamsutdinov, 2018). Therefore, one of the potential ways to motivate businesses to contribute to charity initiatives would be for the government to re-evaluate how effective existing tax breaks are in terms of stimulating businesses to provide charitable assistance. A good thing to start would be to create a mixed working group with the role (1) to consider the experience of other countries, (2) evaluate a current state of affairs in the area of tax relief for those businesses willing to engage with charity donation, and (3) make suggestions on what can be adjusted.

#### 4. Sexual Education

*Finally, the last recommendation is for the government to contract a local company/NGO to develop and implement a country-wide program on sexual education.* From one interview to another, it became clear that basics of sexual education is not common in Kazakhstan, especially in rural villages. According to the project's observations, most young girls come from the villages where, due to cultural peculiarities, it is simply considered improper for the parents and children (both boys and girls) to discuss things related to sexual maturation, birth control methods, teen pregnancy, etc. The young adults are brought up in the atmosphere of significant lack of basic proper sexual education and fear to put to shame the family's good name.

Therefore, if the mentality is not something that can be instantly changed, at least introducing country-wide compulsory subjects/information sessions on sexual maturation for boys and girls beginning at 8th grade is something which can be done without major difficulties. The Ministry of Education and Science will have to develop a course curriculum to contain basic information about sexual maturation, protection from unwanted pregnancy, and other relevant content. In terms of implementation, one approach the government might want to consider is to outsource the delivery of this subject course to external contractors (NGOs, other competent and interested parties). Another way the government may proceed is to have full-time teachers/advisors be based in schools and deliver the courses. This way, staff will be easier to approach for questions/help by students who might have concerns that they are not

comfortable to talk to with their parents. We support the final option because having specialists based in schools is more effective versus having individuals come, deliver a lecture and leave without giving students an opportunity to have a point of contact always available.

### **LIMITATIONS**

The first limitation is that due to time and geography constraints, we were able to visit Mother House facilities only in 5 cities while the project is operating in 19 cities across the country. In this regard, while we gave two strategic justifications for our choice of the investigated cities, a more detailed analysis could have been performed if the conditions of research were conducive. Furthermore, the scope of the project could be wider than concentrating on the quality dimension if we were to visit all 25 MH facilities.

The second constraint is related to the nature of our research: in this Policy Analysis Exercise we have focused on the case study of Mother House Project exclusively from the perspective of its internal system and functioning process. If resources enabled, it would be advantageous to consider perspective of the government and international NGOs: specifically, their attitude towards the phenomena of social orphanhood in the country and the work of Mother House in particular. Such a multi-stakeholder approach would allow us to evaluate the issue as a ‘bigger picture’.

The final limitation is the lack of academic literature and case studies on such a topic.

### **FURTHER RESEARCH SUGGESTIONS**

While there is a lot of literature on historical precursors of social orphanhood, the complex nature of the social services system with regards to state-run residential institutions can be the focus of further research. In a longer term, comparative research of Kazakhstan and Russia, as the countries with the largest number of orphans, could yield a cross-sectional analysis of the directions in which the social service provision system should be improving.

## CONCLUSION

The Multi-Criteria Framework to assess the quality of services of the “Mother House” Project that we have generated in this PAE, allows the reader to view the ‘bigger picture’ and consider the Project using a 10-dimensional assessment mechanism with components of qualitative criteria supplementing the quantitative achievements of 2013-2018. The grounded theory approach has helped to generate criteria through the data collection process of conducting in-depth interviews with various direct stakeholders of the Mother Project starting from administrative staff in the Head Office to city coordinators, project manager and executive director. In addition, field trips to five different cities of Kazakhstan have enriched the scope of knowledge in the project’s services.

To sum, during its five-year operations period the “Mother House” Project has developed its own capacity as a provider of social service side by side with the government. Until now, two Independent Variables of ‘Level of Volunteer Involvement’ and ‘Time/Operating Experience’ have shown to have positive implications on the Mother House operations. Another two IV of ‘Quality/Quantity of Specialists’ and ‘Presence & Magnitude of Bureaucratic Barriers’ have consequently increased their positive influence on the quality of services. In terms of ‘Level of Funding’, even though the MHs have operated relying solely on its capabilities, the long-term sustainability of the project and the improvement of current situation with social orphanhood in Kazakhstan will require changes in the public social sector and possible considerations of our policy recommendations.

For that very reason, the Multi-Criteria Framework of this research plays an instrumental role in showing a frame of reference for the potential trajectory towards improving the quality of child welfare-related area of social services. As our PAE is a first-time analysis of the Project, we developed a framework with an ultimate goal where the model can be re-used to other facilities in the social services field. Such practice of reproducing the model in both public and private sector can gradually improve the quality of social services in Kazakhstan.

## REFERENCE

Agranoff, R. (2008). Enhancing Performance Through Public Sector Networks: Mobilizing Human Capital in Communities of Practice. *Public Performance & Management Review*, 31(3), pp.320-347.

Al-Salhani, M. (2016). Ой, мамочки: кто помогает бездомным беременным женщинам. Retrieved from <https://mir24.tv/news/14142129/oi-mamochki-kto-pomogaet-bezdomnym-beremennym-zhenshchinam>

Blank, R. (2000). When Can Public Policy Makers Rely on Private Markets? The Effective Provision of Social Services. *The Economic Journal*, 110(462), pp.34-49.

Bnews. (2018). В Казахстане количество детей сирот в детских домах сокращается. (2018). Retrieved from [https://bnews.kz/ru/news/v\\_kazahstane\\_kolichestvo\\_detei\\_sirot\\_v\\_detskih\\_domah\\_sokrashchetsya](https://bnews.kz/ru/news/v_kazahstane_kolichestvo_detei_sirot_v_detskih_domah_sokrashchetsya)

Crisis Centre “House for Mother”. (2019). Retrieved from <https://miloserdie.help/krizisnyy-tsentr-dom-dlya-mamy/>

Draxler, B. (2012). Mother House, Boulder's home for pregnant women in need, celebrates 30 years. Retrieved from [http://www.dailycamera.com/ci\\_20328047/mother-house-boulders-home-pregnant-women-needed-celebrates](http://www.dailycamera.com/ci_20328047/mother-house-boulders-home-pregnant-women-needed-celebrates)

Estes, R., & Zhou, H. (2014). A conceptual approach to the creation of public-private partnerships in social welfare. *International Journal Of Social Welfare*, 24(4), 348-363. <http://dx.doi.org/10.1111/ijsw.12142>

Graddy, E., & Chen, B. (2006). Influences on the Size and Scope of Networks for Social Service Delivery. *Journal Of Public Administration Research And Theory*, 16(4), 533-552. doi: 10.1093/jopart/muj005

Harman, S. (2016). The Bill and Melinda Gates Foundation and Legitimacy in Global Health Governance. *Global Governance: A Review Of Multilateralism And International Organizations*, 22(3), 349-368. doi: 10.1163/19426720-02203004

Henriksen, L., Smith, S., & Zimmer, A. (2012). At the Eve of Convergence? Transformations of Social Service Provision in Denmark, Germany, and the United States. *Voluntas: International Journal of Voluntary & Nonprofit Organizations*, 23(2), 458–501. <https://ezproxy.nu.edu.kz:2364/10.1007/s11266-011-9221-5>

Lindsay, C. and Dougan, W. (2012). Efficiency in the provision of pure public goods by private citizens. *Public Choice*, 156(1-2), pp.31-43.

Lorgen, C. (1998). Dancing with the state: the role of NGOs in health care and health policy. *Journal Of International Development*, 10(3), 323-339. doi: 10.1002/(sici)1099-1328(199805/06)10:3<323::aid-jid424>3.0.co;2-4

Moore, S. (1994). Understanding Innovation in Social Service Delivery System. *Health Marketing Quarterly*, 11(3-4), 61-74. doi: 10.1300/j026v11n03\_07

Mother House a Safe Haven for Pregnant Women in Need. (2019). Retrieved from <https://www.mother-house.org>

New-times.kz. (2013). Special social services - new direction of social service provision. <http://newtimes.kz/opinion/5705-spetsialnye-sotsialnye-uslugi-novoe-napravlenie-sotsialnogo-obsluzhivaniya>

Pattakos, A. (1982). Building Public/Private Sector Partnerships To Meet Human Needs: Something Old And Something New. *Journal of Health and Human Resources Administration*, 4(4), 513-533. Retrieved from <http://www.jstor.org/stable/25780084>

Pestoff, V. (2012). Co-production and Third Sector Social Services in Europe: Some Concepts and Evidence. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 23(4), pp.1102-1118.

Provan, K. and Milward, H. (2001). Do Networks Really Work? A Framework for Evaluating Public-Sector Organizational Networks. *Public Administration Review*, 61(4), pp.414-423.

Rakhimbayev, A (2018). «Детские дома заинтересованы оставлять детей». Retrieved from <https://kursiv.kz/news/obschestvo/2018-04/aydyn-rakhimbaev-detskie-doma-zainteresovany-o-stavlyat-detey>

Rakhimbayev, A. (2019). The number of residential institutions in the country for orphans and children left without parental care and the number of children contained in them on January 1, 2019 [Blog]. Retrieved from <https://www.facebook.com/photo.php?fbid=2349618441940580&set=a.1391822831053484&type=3&theater>

Ramsundarsingh, S., & Falkenberg, L. (2017). An exploration of charity/non--charity partnerships in Canada. *Canadian Journal Of Nonprofit And Social Economy Research*, 8(1). doi: 10.22230/cjnser.2017v8n1a235

Rethemeyer, R. and Hatmaker, D. (2007). Network Management Reconsidered: An Inquiry into Management of Network Structures in Public Sector Service Provision. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), pp.617-646.

Rockhill, E. (2010). *Lost to the state*. New York: Berghahn Books.

Sevostyanova, I. (2018). Назарбаев: Рахимбаев показывает, каким путём надо двигаться, чтобы в Казахстане не было детских домов. Retrieved from

[https://forbes.kz/process/nursultan\\_nazarbaev\\_podderjal\\_ideyu\\_biznesmenov\\_po\\_sozdaniyu\\_natsionalnogo\\_agentstva\\_po\\_usyinovleniyu/](https://forbes.kz/process/nursultan_nazarbaev_podderjal_ideyu_biznesmenov_po_sozdaniyu_natsionalnogo_agentstva_po_usyinovleniyu/)

Shamsutdinov, E. (2018). Почему благотворительность в Казахстане – это тяжёлая работа?. Retrieved from <https://informburo.kz/stati/pochemu-blagotvoritelnost-v-kazahstane-eto-tyazhyolaya-rabota.html>

Valeeva, R., & Kalimullin, A. (2015). Social Orphanhood in Russia: Historical Background, Present and Perspective. *Procedia - Social And Behavioral Sciences*, 191, 2122-2126. doi: 10.1016/j.sbspro.2015.04.147

## APPENDIX

### Part A. Interview Questions

Main question	Supplementary questions/Probing questions
<b>(1) <u>For regional coordinators of Mother Houses</u></b>	
1.1 Please tell me about your work in the provision of social services to children and mothers.	<p>What is the main purpose of your work?</p> <p>Tell us about your Mother House in city X?</p> <p>For how many years is your Mother's House operating?</p> <p>Describe the mechanism of accepting women into the Mother House?</p> <p>How do you get information about women in need?</p> <p>How does the work with such mothers start? What are further actions?</p> <p>How do you assess success or failure in your work?</p> <p>What are the things that help you in your work?</p> <p>What are the obstacles in your work?</p> <p>What do you like about your job?</p> <p>What do you dislike about your job?</p>
1.2 General questions	<p>How many women are there in your Mother House in city X?</p> <p>How many women have you helped in 5 years of work?</p> <p>How many women and children live there at the moment?</p> <p>What are the average expenses for mother and child?</p> <p>How many employees are there in your Mother House?</p> <p>What resources does Mother House highly need?</p> <p>Do you have statistics maintained with orphanages in your city?</p>
1.3 Regional specifics	<p>Are there any specific features in the work of your Mother House in comparison with other cities?</p> <p>What do you think, what is the reason for the different number of Mother Houses in distinct cities and how can we solve this?</p>



<p><b>1.4</b> Please tell me about methods of continuing education in your work.</p>	<p>Where do you get knowledge, skills, that you need for your work?          What methods to you apply in your work?          Where did you get training on these methods?          What types of training did you get after obtaining your university diploma?</p>
<p><b>1.5</b> Please tell me about supervision that you have in your work on the provision of social services</p>	<p>Who is providing supervision and guidance for the work you do in the provision of social services? Who do you report to?          What criteria are used to evaluate the quality of services?          What assistance do you get in your work and from whom?</p>
<p><b>1.6</b> Please tell me about the documents that you use in your work</p>	<p>What are main policy documents/legal frameworks/instructions that influence your work/service provision?          How do they influence you? Is there any policy/legal/regulatory act which impedes/facilitates your activities?          Are you aware of international policy/legal documents (e.g., UN conventions, donor policies, development aid frameworks) that influence your activity? What implications they have for your work/service provision?</p>
<p><b>1.7</b> Current conditions in the problem of social orphanhood</p>	<p>In your opinion, what is a social orphanhood?          Do you consider yourself a social worker?          How do you assess the state of social orphanhood in the country?          What obstacles do you see for the development of social service provision in our country?          What is the role of the Mother House in the problem of social orphanhood?          What can be done to improve the conditions of social orphanhood in Kazakhstan?          Do you study the experience of other countries in this area?</p>

<p><b>1.8</b> Cooperation with government</p>	<p>What is the role of the government in solving the problem of social orphanhood?  How much should the government take part in solving the problem of social orphanhood?  What kind of optimal mechanism of cooperation with the government do you consider effective?  What determines the future success of the functioning of such social projects as Mother House?  On the basis of your interaction with government bodies, what problems did you personally face?</p>
<p><b>1.9</b> Future vision/plans</p>	<p>How do you see the future of this project?  Do you think more Mother Houses are needed in the future? Or do you consider Mother House more as an intermediate stage to the overall strategy of solving social orphanhood in the country?</p>
<p><b>2.0</b> Concluding question</p>	<p>Is there anything you would like to share with me the provision of social services for children I did not ask you about but what you think is important to understand?</p>
<p><b>(2) For the “Mother House” Executive Management</b></p>	
<p><b>2.1</b> Please tell me about your organization</p>	<p>Objectives, activities, geographic location, area/problem/target population, approaches/programs/modes of intervention, years of experience in this area, sources of funding, organizational structure, number of full-time and part-time employees, volunteers, their expertise in the field (formal education, training)</p>

<p><b>2.2</b> Please tell me about methods of continuing education in your organization</p>	<p>Where do social workers get knowledge, skills, that you need for your work? What methods do they apply in your work? Where did they get training on these methods? What types of training did they get after university diploma?</p>
<p><b>2.3</b> Please tell me about supervision that you give to social workers who work in the provision of social services</p>	<p>Who is providing supervision and guidance in the provision of social services? Who do social workers report to? What criteria are used to evaluate the quality of services? What assistance do you provide to social workers on the provision of social services</p>
<p><b>2.4</b> Please tell me about the documents that you use in your work</p>	<p>What are main policy documents/legal frameworks/instructions that influence your organization/service/activity? How do they influence you? Is there any policy/legal/regulatory act which impedes/facilitates your activities? Are you aware of international policy/legal documents (e.g., UN conventions, donor policies, development aid frameworks) that influence your activity? What implications they have for your organization/service provision?</p>
<p><b>2.5</b> Please tell me about other organizations your organization interacts with/has relationships with?</p>	<p>What are the key organizations that your organization interacts with: NGOs, government, international organizations, for-profit organizations? What is their influence on the provision of social services by your organization? From your perspective, what other organizations (e.g., government, transnational, for-profits, NGOs) can do to help your organization to provide a better service for children?</p>

<p><b>2.6</b> Current conditions in the problem of social orphanhood</p>	<p>In your opinion, what is a social orphanhood?  Do you consider yourself a social worker?  How do you assess the state of social orphanhood in Kazakhstan?  What obstacles do you see in the development of social service provision in our country?  What is the role of Mother House in the issue of social orphanhood?  What can be done to improve the condition of social orphanhood in Kazakhstan?  Do you study the experience of other countries in this area?</p>
<p><b>2.7</b> Cooperation with government</p>	<p>What is the role of the government in solving the problem of social orphanhood?  How much should the government take part in solving the problem of social orphanhood? Or should it?  Which optimal mechanism of cooperation with the state do you consider effective?  What determines the future success of the functioning of such social projects as Mother House?  On the basis of your interaction with government bodies, what problems did you personally face?</p>
<p><b>2.8</b> Future vision/plans</p>	<p>Do you think more Mother Houses are needed in the future? Or do you consider Mother House more as an intermediate stage to the overall strategy of solving social orphanhood in the country?</p>
<p><b>2.9</b> Concluding question</p>	<p>Is there anything you would like to share with me the provision of social services for children I did not ask you about but what you think is important to understand?</p>

**Part B. Summary Table of the Normative Assessments of the Dimensions of the Dependent Variable**

<b>№</b>	<b>Dimension</b>	<b>Sub-components</b>	<b>Good Practice</b>	<b>Poor Practice</b>
<b>1</b>	<b>MoU</b>		the MoU in fact do help the project streamline its cooperation with government agencies and move toward fully covering its target audience	existing MoU appear to be weak/ineffective in terms of aiding the project to build good relationships with the government agencies
<b>2</b>	<b>Outreach Activities</b>		increasing the number of people with awareness of the project	having women in need left without help or directed to other centers where full support is not provided
<b>3</b>	<b>Coordinator's Profile</b>	<i>a) Background and Work Experience</i>	having professionals as coordinators helping the system to become more competent and adaptive to the different beneficiary situations	coordinators having no relevant experience
		<i>b) Personal Connections</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*developing cooperative ties with various gov-t agencies</li> <li>*having joint meetings at city events or hosting such events together</li> <li>*having gov-t authorities visit MH and participate in special occasions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Infant orphanages are reluctant to share data</li> <li>*gov-t agencies don't want to have any connection to the MH</li> <li>*gov-t agencies prohibit the MH to put their promotion materials throughout the city</li> </ul>

4	<b>Beneficiary Assistance Package</b>	<i>a) Psychological Assistance</i>	*gradual contact building of a trustful relationship between psychologist and beneficiary through individual sessions *developing an individual course of actions with respect to each woman	*poor provision of support for women individually and for mediating group dynamics
		<i>b) Medical Assistance</i>	a nurse is constantly available and is able to provide medical help in a timely manner	medical help is not available (lack of specialists) or limited to working hours
		<i>c) Legal Assistance</i>	assistance on explaining the details of relevant laws, women's and child rights, helping to collect required documents, accompanying beneficiaries to legal agencies	inability of the MH to provide proper consultation on any legal procedure
		<i>d) Socialization assistance</i>	*inviting diverse masterclasses which broaden the opportunities of beneficiaries * building relationships with companies with the aim of offering beneficiaries an opportunity to have internships or part-time jobs	limited range of masterclass activities provided
5	<b>Information Feedback Systems</b>	<i>a) Monthly Reports + Beneficiary Papers</i>	*provided expenditure reports are complete *copies of all beneficiaries' documents are present	missing receipts and copies of beneficiaries' documents

		<i>b) Internal Data Portal</i>	*timely and complete entry of beneficiary information *active use of the portal's information	*late and partial/inconsistent input of beneficiary information *weak and insufficient use of data portal information
		<i>c) Unannounced Internal Inspections</i>	such inspections help to reveal deficiencies and lead to improvements of the service delivery process	internal inspections are carried out just for the sake of "mission completion"
<b>6</b>	<b>Duration of Stay in the Mother House</b>		*more frequent sessions of beneficiaries with a psychologist *coordinator's step-to-step provision of beneficiary's individual plan as a result of which the latter should be able to plan her future actions after leaving the MH	the MH acts only as a physical place to live for a certain period of time without offering any other supporting help
<b>7</b>	<b>Individual Beneficiary Plan</b>	<i>a) Coordinator's Instrument</i>	having a fully completed strategy for each beneficiary along with accomplished results over the period of the beneficiary's stay on the house	lack of information on all the work done to the beneficiaries
		<i>b) Completion-based Pay</i>	having an increasing number of coordinators fill in the beneficiary individual plans in the database so that ultimately the completion of individual plans will become the norm	no stimulating effect on coordinators to complete individual plans

8	<b>Continuous Post-Graduation Follow-up on Beneficiaries</b>		<p>*post-graduation prevents a woman from a repeated baby abandonment</p> <p>*helps to resolve any immediate troubles causing her to surrender her baby again</p>	<p>a woman decides to again abandon her baby and proceeds to do so regardless of post-graduation monitoring efforts</p>
9	<b>Staff Development</b>	<i>a) Quarterly Coordinator Meetings</i>	<p>*coordinators actively use the knowledge and "know how" obtained during the quarterly meeting sessions</p> <p>*new knowledge comes in handy and useful in their work</p>	<p>*weak/passive use by the coordinators of the knowledge obtained during the quarterly sessions</p> <p>*irrelevance of the training materials for the work of coordinators</p>
		<i>b) Peer-to-Peer Learning</i>	<p>active and dynamic exchange of experiences, skills, knowledge, expertise among coordinators/psychologists</p>	<p>coordinators/psychologists do not use the available opportunities to learn from other colleagues</p>
		<i>c) Judicial Literacy of Coordinators</i>	<p>*coordinators pass a test for knowledge of relevant regulations with good performance</p> <p>*actively demonstrate and employ their knowledge of regulations when needed</p>	<p>a coordinator fail to meet minimum requirements to pass a test</p>
		<i>d) Competence Center</i>	<p>*maintaining multifaceted assistance to both MH internal staff and external organizations</p> <p>*developing regular and diverse training sessions</p>	<p>*lack of multiple feedback gathered from Mother Houses across the country</p> <p>*lack of trainings for the MH staff</p>



			to enhance skills of the MH staff	*inability to construct a systemic framework analysis
<b>10</b>	<b>Reserve Fund</b>		Timely accumulation of funds	Delays in accumulations of funds

**Part C. Code Book**

**Part D. Social Portrait of a Woman Entering the MH Project**

Вопросы	Зеленый - положительный; красный - негативный; коричневый - нейтральный; фиолетовый - факты успеха; синий - виды отчетности	К-р Алматы 1
1. Как оцениваете успех или его отсутствие?	Зеленый - 7; красный - 2; коричневый - 1; фиолетовый - 4; синий - 4	
2. Что помогает в работе?	Зеленый - 22; красный - 7; коричневый - 5; фиолетовый - 1; синий - 0	Нам помогает Гос(р)Здрав, государственные органы, сотрудничаем со всеми. Наши помощники - госорганы, участковые, загсы - к ним обращаемся. <b>Работать трудно с акиматами.</b> У нас много требований много. <b>Чем ходить в госорганы - лучше мы сам будем работать; там очереди, результата мало.</b>
3. Что мешает вашей работе?	Зеленый - 8; красный - 14; коричневый - 7; фиолетовый - 2; синий - 2	<b>Дом Ребенка добровольно не хотят отправлять статистику для ДМ/</b> Из-за того, что детей у них сейчас мало, они придумали дом для временного пребывания, оказать помощь мамам которые нет работы или некуда оставить - социальный садик с утра до вечера (уже круглосуточно). Естественно когда у мамы уже связи с ребенком нет, они дальше мам уговаривают - оставьте, через месяц придет. Когда привязанности нет, мать уже сама бросит ребенка. Они делают это специально, чтобы государственное финансирование продолжалось. <b>А мы не должны этого допускать.</b> Если статистика временного пребывания уже переходит (один ребенок...?) - мы звоним маме и спрашиваем что случилось, в какой ситуации оказалась, почему-то тебе мешает, чем мы можем тебе помочь? Дильбар: получается контакты же они добровольно не дают, как вы их находите? М: Мы составили договор, показываем устав и меморандум. Они говорят: "мы что преступников здесь скрываем? Это же хорошо когда Казахстан без сирот". А мы хотим, чтобы в прозрачном виде всю статистику давали.
4. В каких ресурсах больше всего нуждается ДМ?	коричневый - 2;	
5. Откуда вы получаете знания, навыки, необходимые для вашей работы	Зеленый - 11; красный - 1; коричневый - 4; синий - 1	Головной офис нам всегда помогает. Приезжают из разных стран специалисты, проводят тренинги о привязанности ребенка к маме и мамы к ребенку, чтобы понимать как правильно идти на контакт с девушками на первых порах. <b>Механизм может идти и снизу-вверх.</b> Мы можем позвонить в головной офис и попросить о тренинге, в котором мы нуждаемся. Каждую неделю мы разговариваем с головным офисом по скайпу и рассказываем все проблемы.
6. Какие акты/документы способствуют/мешают вашей работе?	коричневый - 1	
7. Социальное сиротство	Зеленый - 3; красный - 5; коричневый - 4; фиолетовый - 1;	
8. Таблица альтернатив (Индивидуальный План)	Зеленый - 8; красный - 2; коричневый - 6; фиолетовый - 2;	
9. Какие организации вляют на работу вашей организации?	Зеленый - 9; красный - 2; коричневый - 3;	
10. Опыт работы	Зеленый - 9; красный - 2; коричневый - 7; фиолетовый - 2;	<b>не хотят делиться информацией.</b> Когда мы раньше в детском доме работали, все таки личное знакомство хорошо сохранилось. Без личных знакомств некуда, потому что бывает скрывают информацию. К каждому человеку нужен разный подход. <b>Сейчас информацию дают и когда показатели зашкаливают, мы спрашиваем почему сирот поступают, с какого роддома, почему нам не сказали и не предупредили.</b> Отвечают, что отправляют безнадежных. Когда спрашиваем почему, говорят это уже инвалиды, от которых оба родителя сознательно отказались, а они (ДР) не будут же заставлять, не могут.
11. Продолжительность пребывания с ДМ	Зеленый - 7; красный - 4; коричневый - 3; фиолетовый - 4;	
12. Личные контакты/знакомства	Зеленый - 6; коричневый - 1; фиолетовый - 1;	
13. Стабильность финансирования мценатами	Зеленый - 7; красный - 4; коричневый - 2; фиолетовый - 6; синий - 1;	

Вопросы	Зеленый - положительный; красный - негативный; коричневый - нейтральный; фиолетовый - факты успеха; синий - виды отчетности	К-р Алматы 2
1. Как оцениваете успех или его отсутствие?	Зеленый - 7; красный - 2; коричневый - 1; фиолетовый - 4; синий - 4	Это главная цель, главный приоритет нашего фонда - <b>прозрачность, открытость, международная аудиторская проверка проводится ежегодно</b> . И фонд даже нам, <b>координаторам, отправляет результат проверки</b> .
2. Что помогает в работе?	Зеленый - 22; красный - 7; коричневый - 5; фиолетовый - 1; синий - 0	У нас заключен <b>меморандум с управлением здравоохранения</b> . С их разрешения мы выезжаем в родильные дома и проводим презентации нашего фонда. <b>Везде мы оставляем свои постеры, свои данные</b> . Просим прямо в коридорах, чтобы наклеили. Чтобы мамочки почитали и задумались. Многие звонят. Если нет, то звонят и юристы и психологи и говорят, что вот девочка хочет отказать, не могли бы вы приехать.  <b>Когда мы первый раз открыли этот фонд</b> , я первый раз зашла в городской акимат, <b>мне сказали "делать вам нечего, лучше детскому дому помогали, а ни этим проституткам"</b> . После ее уволили. Но сейчас городской акимат, то что у них в силах, они стараются нам помочь. Но мы у них много не просим. <b>единственное, мы просим у них рекламу, чтобы об этом знали все</b> . Просим, чтобы постер поставили даже у Дома Малютки.  Помимо акимата, горздрава и Дома Малютки мы контактируем с управлением образования - <b>они нам всегда помогают, но мы к ним редко обращаемся</b> . С ними хорошо сотрудничает центр поддержки усыновления (ЦПУ). Помимо этого Нур Отан любит нас. К ним обращается много женщин за помощью - они если могут, то помогают. Потом мы хорошо сотрудничаем с ДВД - участковые, <b>налаженное сотрудничество</b> , можем спокойно позвонить, чтобы уточнить ту или иную ситуацию если видим, что девушки мне говорят одну информацию, а психологам другую. Нет такого, что они не помогают - потому что это в их интересах, так как они участковые, там инспектора по делам женщин тоже нам привозят очень много таких женщин. У нас <b>идет очень хорошее сотрудничество с ними</b> .
3. Что мешает вашей работе?	Зеленый - 8; красный - 14; коричневый - 7; фиолетовый - 2; синий - 2	(Про отношение Дом Малютки к ДМ): <b>они нас не любят</b> . Мы для них конкуренты. В Доме Малютки очень большой штат, идет очень большое финансирование: чем больше детей, тем больше финансирование. Но сейчас мы уменьшили поступление детей в Дом Малютки. У них идет сокращение штата и финансирования. Поэтому они в нас видят конкурентов, боятся что вообще останутся без работы. Сейчас Дом Малютки (один оставшийся), по началу они нас близко к себе не подпускали, а нам нужны были статистические данные. Стат данные нам нужны были, чтобы мы могли видеть - уменьшили ли мы поступление детей в Дом Малютки: мы смотрим сколько поступило детей с мамками к нам и в Дом Малютки, есть ли разница. <b>Вот эти данные они нам категорически не давали</b> . Как говорится, "нас выгоняли - мы заходили в форточку". Эти данные публично не доступны. Ими пользуются только те, кто подал на усыновление, которым выдается специальный электронный ключ для доступа. Но к нашей большой радости, когда закрыли Дом Малютки (имела в виду первый?), <b>сейчас у них поменялось руководство в горздраве</b> - очень хороший человек. Нам надо, чтобы их коллег в родильных домах нас воспринимали нормально, адекватно - потому что иногда могут выгнать. <b>С тех самых пор (когда поменялось руководство), они дают нам данные</b> .
4. В каких ресурсах больше всего нуждается ДМ?	коричневый - 2;	
5. Откуда вы получаете знания, навыки, необходимые для вашей работы	Зеленый - 11; красный - 1; коричневый - 4; синий - 1	Каждые 3 месяца нас собирают в Астане, с нами проводят тренинги, семинары. Но третий день всегда отдается нам полностью. В этот третий день мы начинаем делиться своими проблемами, своим опытом и тд. Но так как говорят я - старый волк, то многие звонят мне, консультируются, просят совета. Я всегда говорю девочкам - главное выдержать три месяца, а дальше пойдет по накатанной. Тренинги проводимые направлены на наши знания, кругозор. В основном, тренинги именно по психологии, про общение с жертвами бытового насилия, с девочками с суицидальными мыслями. Такие тренинги проводятся и для координаторов, и для психологов. И вот первый раз у нас собирали наших медсестер в Астане. Головной офис приглашает наших и международных специалистов.
6. Какие акты/документы способствуют/мешают вашей работе?	коричневый - 1	
7. Социальное сиротство	Зеленый - 3; красный - 5; коричневый - 4; фиолетовый - 1;	
8. Таблица альтернатив (Индивидуальный План)	Зеленый - 8; красный - 2; коричневый - 6; фиолетовый - 2;	
9. Какие организации влияют на работу вашей организации?	Зеленый - 9; красный - 2; коричневый - 3;	Есть даже девочки с детских домов, которые к нам волонтерами приходят, проводят мастер-классы, привозят аниматоров, подарки на Новый Год. Я всегда с гордостью говорю - это мои дети.
10. Опыт работы	Зеленый - 9; красный - 2; коричневый - 7; фиолетовый - 2;	По профессии учитель начальных классов, проработала 18 лет. Потом меня позвали работать в детский дом, сначала просто учителем. Я пошла в детский дом, потому что когда-то в этом детском доме воспитывался мой отец. Проработала там год учителем, потом школу при детском саду закрыли и я вместе с детьми ушла в школу. Через три месяца я поняла, что уже не смогу в школе работать после детского дома и через три месяца ушла в детский дом. Потом была заместителем детского дома.
11. Продолжительность пребывания с ДМ	Зеленый - 7; красный - 4; коричневый - 3; фиолетовый - 4;	Раньше девочки могли находиться в ДМ полтора года, <b>теперь срок уменьшился до 6 месяцев</b> . Это связано с тем, что за полтора года мамочки себя ведут уже ..., у них нет цели, нет стремления, думая что у них время все еще есть. <b>К хорошему очень быстро привыкают</b> .
12. Личные контакты/знакомства	Зеленый - 6; коричневый - 1; фиолетовый - 1;	<b>Бывают и единоразовые мастер-классы</b> . Но мы стараемся обучать на курсах, куда они ходят по 3 месяца, как на учебу, чтобы они мне конкретно принесли сертификат. Это все берет знакомых. А эти люди все делают бесплатно. В сам ДМ тоже приходят люди, которые обучают вязанию, шитью, консервированию, варение мыла. Поначалу не хотят вообще учиться вязанию, но когда у других девочек видят результат и что это можно надеть на себя и на ребенка, то тоже начинают двигаться. Сейчас и на продажу выставляют на своих страничках. Иногда выставляем в салонах моих знакомых.
13. Стабильность финансирования меценатами	Зеленый - 7; красный - 4; коричневый - 2; фиолетовый - 6; синий - 1;	

Вопросы	Зеленый - положительный; красный - негативный; коричневый - нейтральный; фиолетовый - факты успеха; синий - виды отчетности	К-р Алматы 3
1. Как оцениваете успех или его отсутствие?	Зеленый - 7; красный - 2; коричневый - 1; фиолетовый - 4; синий - 4	
2. Что помогает в работе?	Зеленый - 22; красный - 7; коричневый - 5; фиолетовый - 1; синий - 0	<p>(Сотрудничество с роддомами) Мы ездим, проводим презентации на полчаса персоналу роддома, берем постеры с контактной информацией. Именно, чтобы они показывали мамочкам - у них есть соседи, знакомые - чтобы они не отказывались, что есть такая организация которая поможет. И они относятся к нам с пониманием, моментально сообщают если есть отказница. <b>Скоро будем выезжать в область, город уже охватили.</b></p> <p>(Сотрудничество с госорганами) Помимо наших домов есть кризисные центры. <b>Мы все тесно сотрудничаем.</b> Например, ГКУ кризисный центр "Бота...(?)" Там собирались специалисты, которые нам помогают в нашей работе. С консульством тесно сотрудничаем если девочка с Узбекистана, Кыргызстана. С акиматом сотрудничаем, помогают, приходят. С ЦОНОм сотрудничаем.</p>
3. Что мешает вашей работе?	Зеленый - 8; красный - 14; коричневый - 7; фиолетовый - 2; синий - 2	(Есть ли какие-то трудности с Домами Ребенка/Малютки?) <b>Нехотят нас принимают.</b> ими занимается Аминат сама. Мы весь отчет сдаем Аминат - курирует нас она. Я недавно ездила в детский дом, где я работала. В самой маленькой группе обычно 15 детей было, а сейчас 5. Но они к нам ревностно относятся. У нас здесь уже 3 детских дома закрыли. Я им говорю, что они тоже скоро закроются, а они спрашивают "Мы что без работы останемся?". <b>То есть результат (у ДМ в профилактике социального сиротства) есть.</b>
4. В каких ресурсах больше всего нуждается ДМ?	коричневый - 2;	
5. Откуда вы получаете знания, навыки, необходимые для вашей работы?	Зеленый - 11; красный - 1; коричневый - 4; синий - 1	У нас каждый понедельник skype-конференция (16.00-17.00), с психологом по вторникам (17.00-18.00). По средам (14.00-17.00) у нас skype с великим психологом Сарой Хартли с Великобритании. <b>Каждый координатор берет под наблюдение одну и мамочку с ребенком и досконально рассказываем и она нам помогает. Мы неделю наблюдаем за мамочкой досконально, как она кормит, ухаживает, как себя ведет.</b> Целый час я сижу, наблюдаю за ней. Мы рассказываем все, вплоть до того как она встала, по минутам. <b>Мы ей говорим наши наблюдения, она нам подсказывает, помогает (именно с Алматы).</b> Помогает переводчик. Нам очень помогают эти скайп конференции. <b>В Астане был большой тренинг, лекции, три дня там были.</b> Приехала профессор из России Лариса Докучаева, вела тему родологии. Обмен опытом не только между координаторами одного города, но и по всему Казахстану. У нас есть чат, где одни координаторы ДМ и начальство, бухгалтерия. Делимся опытом, какие-то вопросы сразу решаем оперативно, хвалимся достижениями, хорошими и плохими новостями.
6. Какие акты/документы способствуют/мешают вашей работе?	коричневый - 1	
7. Социальное сиротство	Зеленый - 3; красный - 5; коричневый - 4; фиолетовый - 1;	
8. Таблица альтернатив (Индивидуальный План)	Зеленый - 8; красный - 2; коричневый - 6; фиолетовый - 2;	
9. Какие организации вляют на работу вашей организации?	Зеленый - 9; красный - 2; коричневый - 3;	Также разные волонтеры приходят и обучают девочек совершенно бесплатно: шитье, маникюр-педикюр, визаж. (Этих волонтеров как находите: сами или через головной офис?) Когда как, иногда сами ищем, если нет - то помогают знакомые, волонтеры. Есть Клуб Добряков - они нам посылают волонтеров, помогают.
10. Опыт работы	Зеленый - 9; красный - 2; коричневый - 7; фиолетовый - 2;	Работала учителем русского языка и литературы, потом в реабилитационном центре для трудных подростков. После перевелась в детский дом: начинала воспитателем, преподавала, работала социальным педагогом, методистом по воспитательной работе. После детского дома работала в интернате для психохроников специалистом по социальной работе. <b>С Аминат работали вместе, она и предложила поработать в этом проекте ДМ.</b>
11. Продолжительность пребывания с ДМ	Зеленый - 7; красный - 4; коричневый - 3; фиолетовый - 4;	(По сроку нахождения в ДМ) Раньше было полтора года. <b>Сейчас сократили до полгода.</b> Почему - если полтора года здесь жить на всем готовом и ничего не делать, то у мамочек развивается иждивенческое настроение, нет стимула что-то делать. У меня уже три девочки, у них срок еще не прошел полгода, устроились на работу. То есть, это их стимулирует, мотивирует - они знают, что через полгода они должны уйти. <b>Продлеваем только тем, у кого диагноз, либо сирота - подход очень индивидуальный.</b>
12. Личные контакты/знакомства	Зеленый - 6; коричневый - 1; фиолетовый - 1;	Потом мы их устраиваем (личные связи), бывает они сами находят по объявлению.
13. Стабильность финансирования меценатами	Зеленый - 7; красный - 4; коричневый - 2; фиолетовый - 6; синий - 1;	

Вопросы	Зеленый - положительный; красный - негативный; коричневый - нейтральный; фиолетовый - факты успеха; синий - виды отчетности	К-р Алматы 4
1. Как оцениваете успех или его отсутствие?	Зеленый - 7; красный - 2; коричневый - 1; фиолетовый - 4; синий - 4	
2. Что помогает в работе?	Зеленый - 22; красный - 7; коричневый - 5; фиолетовый - 1; синий - 0	(роддома охотно идут на встречу?) Да, в сентябре мы сразу в трех роддомах за неделю провели презентацию. Можно даже сказать, что хорошо провели, потому что собирается весь состав: врачи, гинекологи, весь акушерский состав. Они прямо засыпали нас вопросами (про возраст мамочек например). У нас были и 38-летние. Мы все рассматриваем индивидуально - мы же не оставим маму с ребенком просто из-за возраста. У нас очень тесная связь с роддомами: если звонят отказницы, то мы уже знаем, что это из-за того, что мы там презентовали. Презентации мы делаем с определенной периодичностью.
3. Что мешает вашей работе?	Зеленый - 8; красный - 14; коричневый - 7; фиолетовый - 2; синий - 2	(Дом Ребенка) У меня конкретно с ними не было контакта, не сталкивалась.
4. В каких ресурсах больше всего нуждается ДМ?	коричневый - 2;	
5. Откуда вы получаете знания, навыки, необходимые для вашей работы	Зеленый - 11; красный - 1; коричневый - 4; синий - 1	В первый раз на тренинг в головной офис мы ездили в августе. Конечно, то что они провели нам тренинг о родологии - была очень интересная тема, я для себя очень многое открыла. Что касается личного роста, я бы хотела поговорить с психологом, чтобы она со мной тоже поработала, проконсультироваться, получить психологическую поддержку. Я считаю, что психологи - это такая категория людей, которая знает все человеческие заморочки. Она понимает девочек больше, и они раскрываются ей больше.
6. Какие акты/документы способствуют/мешают вашей работе?	коричневый - 1	
7. Социальное сиротство	Зеленый - 3; красный - 5; коричневый - 4; фиолетовый - 1;	
8. Таблица альтернатив (Индивидуальный План)	Зеленый - 8; красный - 2; коричневый - 6; фиолетовый - 2;	По каждой подопечной мы составляем план, все заполняем: связь с родственниками, с ребенком. Все эти вопросы прорабатываются, на всеобщее обсуждение. Координаторы задают свои вопросы, кто подсказывает - то есть анализируется. Нас 25 координаторов разделили на 2 группы и все проходит по определенным дням - все в купе дает определенные знания, поддержку. Обязательно мы заполняем индивидуальный план на будущее по определенному образцу на период пребывания девушки по месяцам, числам. И этого плана мы должны придерживаться и выполнять, потому что это все электронно, это все видно. Мы пишем все: как провела беседу, как прошло - от и до согласно этому правилу. В Астане сидят психологи, определенные люди которые читают и проверяют этот план, делают нам какие-то замечания. Мы должны их корректировать, исправлять - все это под четким наблюдением нашего руководства. Таким образом, мы отчитываемся.
9. Какие организации влияют на работу вашей организации?	Зеленый - 9; красный - 2; коричневый - 3;	
10. Опыт работы	Зеленый - 9; красный - 2; коричневый - 7; фиолетовый - 2;	Специальность - учитель русского языка и литературы. Педагогический стаж 2 года. После работала в разных организациях хозяйственного управления. В ДМ пришла через подругу. Хотела работать в такой сфере, где могла бы больше общаться с людьми, приносить помощь.
11. Продолжительность пребывания с ДМ	Зеленый - 7; красный - 4; коричневый - 3; фиолетовый - 4;	
12. Личные контакты/знакомства	Зеленый - 6; коричневый - 1; фиолетовый - 1;	
13. Стабильность финансирования меценатами	Зеленый - 7; красный - 4; коричневый - 2; фиолетовый - 6; синий - 1;	Я даже не задумывалась об этом. Если у мецената не найдутся средства, может найдутся другие меценаты. Их число растет с каждым разом.

Вопросы	Зеленый - положительный; красный - негативный; коричневый - нейтральный; фиолетовый - факты успеха; синий - виды отчетности	К-р Шымкент 1
1. Как оцениваете успех или его отсутствие?	Зеленый - 7; красный - 2; коричневый - 1; фиолетовый - 4; синий - 4	
2. Что помогает в работе?	Зеленый - 22; красный - 7; коричневый - 5; фиолетовый - 1; синий - 0	<p>проект. Планируем в конце месяца (каждый год выезжаем) поехать и знакомиться с новыми руководителями. Нужно заново налаживать контакт. Рекламу делаем, постеры вешаем, сайт есть.</p> <p>Закключаем меморандумы с гос организациями. Центр занятости населения, есть дорожная карта - в течении 3-х лет после получения диплома они устраивают на работу.</p> <p>(Взаимодействие с госорганами - отношения) Связь налажена, они относятся с понимаем, приходят в гости. Местным властям нравится наш проект.</p> <p>У нас хорошая связь с Домом Малютки. В городе он один, всегда был один. С руководителем очень хорошая связь, и они и мы идем к друг другу в гости. Если раньше в одной группе было 10 детей одного возраста, то сейчас по новому проекту разные дети и меньше детей. Наш проект спонсируется меценатами, может из-за это в хороших отношениях. Но конечно, не сразу так было, потому что они видят в нас конкурентов, думает что мы отбираем у них детей и работу. Все зависит от руководства. И потом местные власти хорошо относятся. Человечная, действительно хочет устроить детей в семью. Каждый месяц мы берем у них информацию по согласованию: столько детей поступило, в настоящее время сколько, отказников сколько, даже оттуда девушку приводили к ним. Но они через не хочу дают информацию, прямо во внутрь мы не лезем. Говорят, что положено только. Все на основе меморандумов. Все я лично курирую, со всеми связи есть</p> <p>(Юридическая сторона) Сейчас уже налажена, но сначала было трудно. Уже их знаем, как в порядке вещей уже идем и оформляем. Они хорошо знают про ДМ, стараются помочь без очереди. Поликлиника всех наших девочек без очереди пускают. (</p>
3. Что мешает вашей работе?	Зеленый - 8; красный - 14; коричневый - 7; фиолетовый - 2; синий - 2	
4. В каких ресурсах больше всего нуждается ДМ?	коричневый - 2;	Финансовую помощь мы не принимаем, если хотят пожертвовать большую сумму - отправляем в головной офис.
5. Откуда вы получаете знания, навыки, необходимые для вашей работы	Зеленый - 11; красный - 1; коричневый - 4; синий - 1	Приезжают часто наши психологи, профессора с Санкт-Петербурга делятся опытом по приглашению нашего руководства.
6. Какие акты/документы способствуют/мешают вашей работе?	коричневый - 1	
7. Социальное сиротство	Зеленый - 3; красный - 5; коричневый - 4; фиолетовый - 1;	
8. Таблица альтернатив (Индивидуальный План)	Зеленый - 8; красный - 2; коричневый - 6; фиолетовый - 2;	наши индивидуальные планы - работаем с психологом. Это занимает время, не хватает время это все писать. Офис внедрил оценку эффективности. Вся ясная картина в этом плане.
9. Какие организации влияют на работу вашей организации?	Зеленый - 9; красный - 2; коричневый - 3;	<p>Волонтеры помогают. Например, волонтеров просим, чтобы пришли, потому что девочки хотят этим заниматься - они стараются это сделать, приходят. Смотрим по потребностям девочек, потому что они разные, кто-то что может, кто-то нет.</p> <p>Приходит также Ассоциация Медиков Казахстана, читают лекции о контрацепции, планировании семьи, на разные темы. Они и сами приходят и мы их просим.</p> <p>Есть совет ветеранов, бабушек, они приходят, делают национальные обряды, показывают.</p>
10. Опыт работы	Зеленый - 9; красный - 2; коричневый - 7; фиолетовый - 2;	Работала судебным исполнителем. ДМ нашла по интернету, нужен был специалист в ЦПУ в 2016. Стала работать в Фонде. Работа очень интересная, разносторонняя, не повторяется, вечно в поисках. В Казахстане, в мире такого аналога нет. ЦПУ тоже новшество для Казахстана. В ДМ я пришла когда в этом доме ушла координатор, меня попросили совмещать пока не найдут координатора. Через три месяца предложили тут остаться.
11. Продолжительность пребывания с ДМ	Зеленый - 7; красный - 4; коричневый - 3; фиолетовый - 4;	Офис в Астане. Они мониторили, советовались, с меценатами тоже - пришли к единому выводу. Год приводит к иждивенчеству, были скандалы. А девушкам же надо адаптироваться, не будут же здесь всегда находиться.
12. Личные контакты/знакомства	Зеленый - 6; коричневый - 1; фиолетовый - 1;	
13. Стабильность финансирования меценатами	Зеленый - 7; красный - 4; коричневый - 2; фиолетовый - 6; синий - 1;	(О меценатах, долгосрочности) Я не думаю, что они останутся - это актуальная проблема на все века. Сейчас идет трансформация, не Дом Малютки, а центр поддержки семьи, чтобы ребенок жил в семье. Сейчас идет пилотный проект, пока только в 3 регионах. Где-то уже закрыли детские дома - есть уже результат.

Вопросы	Зеленый - положительный; красный - негативный; коричневый - нейтральный; фиолетовый - факты успеха; синий - виды отчетности	К-р Шымкент 2
1. Как оцениваете успех или его отсутствие?	Зеленый - 7; красный - 2; коричневый - 1; фиолетовый - 4; синий - 4	Нужно, чтобы были такие проекты. Даже если из 20 мамочек мы спасем например 13 детей, останутся со своими мамами и мамы поймут что это такое - это того стоит.
2. Что помогает в работе?	Зеленый - 22; красный - 7; коричневый - 5; фиолетовый - 1; синий - 0	Мы дружим с Колек, Ана сезім, Домом Ребенка, с поликлиникой, внутренней политикой (где реклама). В больнице понимают, что ДМ - это кризисный центр, когда девушки приходят, что надо прикрепить к месту. Сейчас все это налажено, автоматизировано.
3. Что мешает вашей работе?	Зеленый - 8; красный - 14; коричневый - 7; фиолетовый - 2; синий - 2	были конфликтные ситуации с Домами Ребенка, когда не хотели давать информацию, но сейчас таких серьезных проблем нет.
4. В каких ресурсах больше всего нуждается ДМ?	коричневый - 2;	
5. Откуда вы получаете знания, навыки, необходимые для вашей работы?	Зеленый - 11; красный - 1; коричневый - 4; синий - 1	На первом моем тренинге (координаторы+психологи) выступала тренер из Санкт-Петербурга мы прорабатывали, делали задания (придумайте эмблему ДМ). Другие тренинги: как работать с девочками (спрашивать у них чего они хотят, когда), с детьми; родология.
6. Какие акты/документы способствуют/мешают вашей работе?	коричневый - 1	
7. Социальное сиротство	Зеленый - 3; красный - 5; коричневый - 4; фиолетовый - 1;	Потом когда узнают о проблеме - у нас менталитет этот казахский, южный "что скажут люди?". Неважно, что твой ребенок, что ему трудно, а думают что скажут соседи, люди.
8. Таблица альтернатив (Индивидуальный План)	Зеленый - 8; красный - 2; коричневый - 6; фиолетовый - 2;	Их оформить не занимает больше 15-20 минут, мы их вводим в портал - тоже время. Все сканируем, вводим в портал. Все прозрачно: сколько людей находится в доме и какое время находится (ушел-пришел) - все видит наше руководство, все в онлайн режиме. Все каждый день обновляется. Мы начинаем план делать для девочки с 3го месяца. Первые 2 месяца мы не можем, потому что они адаптируются.
9. Какие организации влияют на работу вашей организации?	Зеленый - 9; красный - 2; коричневый - 3;	
10. Опыт работы	Зеленый - 9; красный - 2; коричневый - 7; фиолетовый - 2;	Работаю год в этом проекте. Сама я пенсионер. Проработала в органах 31 год, подполковник запаса. Пришла в ДМ по объявлению (подруга рассказала).
11. Продолжительность пребывания с ДМ	Зеленый - 7; красный - 4; коричневый - 3; фиолетовый - 4;	
12. Личные контакты/знакомства	Зеленый - 6; коричневый - 1; фиолетовый - 1;	
13. Стабильность финансирования меценатами	Зеленый - 7; красный - 4; коричневый - 2; фиолетовый - 6; синий - 1;	

Вопросы	Зеленый - положительный; красный - негативный; коричневый - нейтральный; фиолетовый - факты успеха; синий - виды отчетности	К-р Актобе 1
1. Как оцениваете успех или его отсутствие?	Зеленый - 7; красный - 2; коричневый - 1; фиолетовый - 4; синий - 4	Все делаю прозрачным, гуманно. Обязательно подаются отчеты.
2. Что помогает в работе?	Зеленый - 22; красный - 7; коричневый - 5; фиолетовый - 1; синий - 0	У нас все налажено. В Актобинской области у нас никаких проблем нет. Раз в три месяца обязательно где-нибудь выступаем. Когда проводим мероприятия, обязательно приглашаем прессу. Через акимат выхожу, у меня нет проблем ни с акиматом, ни с облздравом. В нашей области нас приняли очень хорошо. Даже сам аким приходил к нам несколько раз. Я приглашаю депутатов областного и городского маслихатов, акимов на 40 дней – они сами делают обряд.
3. Что мешает вашей работе?	Зеленый - 8; красный - 14; коричневый - 7; фиолетовый - 2; синий - 2	Меморандумы составляли с облздравом (дает распоряжения главврачам роддомов, и они звонят нам - первое время они отказывались; мы как-бы вмешивались в их работу), образованием, центром занятости.
4. В каких ресурсах больше всего нуждается ДМ?	коричневый - 2;	
5. Откуда вы получаете знания, навыки, необходимые для вашей работы?	Зеленый - 11; красный - 1; коричневый - 4; синий - 1	Наши меценаты нас еще обучают. По грудному вскармливанию, родологии (чтобы знать почему такое произошло с этой женщиной), по психологии отказных детей.
6. Какие акты/документы способствуют/мешают вашей работе?	коричневый - 1	
7. Социальное сиротство	Зеленый - 3; красный - 5; коричневый - 4; фиолетовый - 1;	
8. Таблица альтернатив (Индивидуальный План)	Зеленый - 8; красный - 2; коричневый - 6; фиолетовый - 2;	Отчет бухгалтерский месячный занимает 2-3 дня по 2 часа. В основном, занимается медсестра администратор - с телефона все данные переносит на компьютер. Вообще больше работа снаружи, вне: встреча с гос органами, участие на круглых столах.
9. Какие организации вляют на работу вашей организации?	Зеленый - 9; красный - 2; коричневый - 3;	Мы привлекаем волонтеров, их встречаем здесь. Они каждый раз хотят помогать. Я выставляю в инстаграм, в facebook. Так мы на вещи женщин и детей вообще не тратимся – только за счет волонтеров. Потом приходят тоже волонтеры, проводят мастер-классы по выпечке, по салонному мастерству. Дают сертификаты, если кто-то научился. Они учат девочек бесплатно. Приходят Жасулановцы, волонтеры, с Жубановского, с Байшевского университета. Сами приходят - уже даже нет надобности ходить туда на презентации.
10. Опыт работы	Зеленый - 9; красный - 2; коричневый - 7; фиолетовый - 2;	По профессии я педагог с многолетним стажем, работала учителем казахского языка, завучем 47 школы, директором школы-лицея
11. Продолжительность пребывания с ДМ	Зеленый - 7; красный - 4; коричневый - 3; фиолетовый - 4;	Некоторым девушкам я продлеваю срок, потому что им идти некуда. Здесь они полностью ощущают домашний уют, живут по-домашнему. Не как в общежитии или кризисном центре. Раньше выпускали детских домов до 1,5 лет жили, просто женщины до 1 года. С прошлого года у нас сократили срок пребывания до 6 месяцев во избежание иждивенчества, чтобы быстрее привыкали и адаптировались. Это нам накладно, немного сложнее, потому что мы с психологом должны за это время быстрее привести в чувства, вывести из депрессивного состояния, потом должны их трудоустроить. С одной стороны, если ребенку 6 месяцев – куда их трудоустроить? Хотя бы уже через какие-то курсы провести, чтобы они научились шить, на дому печь, эту выпечку продавали. Потом постоянно у меня пост-сопровождение. Я со всеми поддерживаю связь, приглашаю.
12. Личные контакты/знакомства	Зеленый - 6; коричневый - 1; фиолетовый - 1;	Меня поставили членом комиссии (при акимате) и там я как-раз начала рассказывать и они ко мне повернулись, действительно восхищались - говорят действительно работа кипит у вас. Я стараюсь вообще не пропускать круглые столы. Должны госорганы чувствовать, что я принимаю участие в их жизни, они должны знать меня в лицо, они каждый раз спрашивают, что нам нужно, какие есть проблемы. Даже если жюри в разных конкурсах - они зовут быть председателем. Мы уже узнаваемы. А так в госструктурах, госорганах нас уже знают. // Я даже экономлю его (мецената) деньги здесь на месте. А здесь я привлекаю местных бизнесменов, волонтеров.
13. Стабильность финансирования меценатами	Зеленый - 7; красный - 4; коричневый - 2; фиолетовый - 6; синий - 1;	(Вопрос: поддержка от государства нужна и в финансовом, и в документационном плане?) Наши меценаты не отдадут свой проект государству, потому что они начали. И к нам, например, обратились лицом. Аким нам пообещал здание.



Вопросы	Зеленый - положительный; красный - негативный; коричневый - нейтральный; фиолетовый - факты успеха; синий - виды отчетности	К-р Астана
1. Как оцениваете успех или его отсутствие?	Зеленый - 7; красный - 2; коричневый - 1; фиолетовый - 4; синий - 4	
2. Что помогает в работе?	Зеленый - 22; красный - 7; коричневый - 5; фиолетовый - 1; синий - 0	С поликлиниками общий язык находим, нас принимают. Друг друга поддерживаем: они к нам, мы к ним приходим. С ЦОНа к нам тоже приходили, проблем нет.
3. Что мешает вашей работе?	Зеленый - 8; красный - 14; коричневый - 7; фиолетовый - 2; синий - 2	А вообще с трудностями не сталкиваемся. В миграционную службу обращаемся редко, <b>бывают проблемы, но они больше формальные. Все идет своим ходом.</b>
4. В каких ресурсах больше всего нуждается ДМ?	коричневый - 2;	
5. Откуда вы получаете знания, навыки, необходимые для вашей работы?	Зеленый - 11; красный - 1; коричневый - 4; синий - 1	
6. Какие акты/документы способствуют/мешают вашей работе?	коричневый - 1	
7. Социальное сиротство	Зеленый - 3; красный - 5; коричневый - 4; фиолетовый - 1;	Это, конечно, плохо. <b>Я согласна, чтобы ребенок жил в семье.</b> Но бывают случаи, когда думаешь что не надо было уговаривать оставлять ребенка в семье - ребенок в Детском Доме лучше бы жил (его бы усыновили), чем с мамой которая все равно бросит ребенка. Это только 1 случай на 2-3 года. А так к <b>Детским Домам я отношусь плохо. Было только 2 случая за 5 лет, когда подопечные выйдя из ДМ оставляли ребенка в Детском Доме...</b> (про ограничение прав). // Надо на родителей повлиять сначала. Например, в школах надо не с детьми разговаривать, а с родителями о причинах ранней беременности, чтобы если случится такое чтобы родители не предпринимали неправильных решений в отношении ребенка, не выставляли его на улицу.
8. Таблица альтернатив (Индивидуальный План)	Зеленый - 8; красный - 2; коричневый - 6; фиолетовый - 2;	В основном, проблемы с отсутствием жилья и отказ от родителей. Есть варианты, есть сроки, ответственный, результаты. <b>Но этот результат может не сойтись, это просто мы предполагаем, что можем сделать.</b> Зависит от ситуации. Первую часть плана (материальную и финансовую) делаю я. Самый последний пункт про психологическую составляющую делает психолог.
9. Какие организации влияют на работу вашей организации?	Зеленый - 9; красный - 2; коричневый - 3;	Были курсы шеф-поваров, массажа, ресниц, татуажа, парикмахер, маникюр, педикюр. Люди со стороны сами проходили. Но мало кто работает.
10. Опыт работы	Зеленый - 9; красный - 2; коричневый - 7; фиолетовый - 2;	<b>До этого работала педагогом. Педагог-экономист, психолог и дефектолог. Работую 5 лет, пришла через полгода после открытия. Раньше было 3 ДМ, я была координатором всех трех.</b>
11. Продолжительность пребывания с ДМ	Зеленый - 7; красный - 4; коричневый - 3; фиолетовый - 4;	Девушки проживают от 6 месяцев до 1 года, но <b>каждый случай индивидуален.</b> Мы не говорим, что 6 месяцев точно. Бывают случаи, когда родители и через 6 месяцев не принимают - мы продлеваем срок до года. Главное, чтобы был результат - чтобы ее забрали в семью, родители или парень.
12. Личные контакты/знакомства	Зеленый - 6; коричневый - 1; фиолетовый - 1;	
13. Стабильность финансирования меценатами	Зеленый - 7; красный - 4; коричневый - 2; фиолетовый - 6; синий - 1;	Материально меценаты хорошо помогают, обеспечивают. Меценаты редко меняются. Главное, чтобы меценаты процветали, тогда и ДМ будет процветать. Мы идем потихоньку вперед.

Вопросы	Зеленый - положительный; красный - негативный; коричневый - нейтральный; фиолетовый - факты успеха; синий - виды отчетности	К-р Караганда
1. Как оцениваете успех или его отсутствие?	Зеленый - 7; красный - 2; коричневый - 1; фиолетовый - 4; синий - 4	
2. Что помогает в работе?	Зеленый - 22; красный - 7; коричневый - 5; фиолетовый - 1; синий - 0	Мы тесно взаимодействуем с государственными структурами, с общественными организациями. Мы непосредственно взаимодействуем с здравоохранением обязательно (роддомы, Дом Малютки), с управлением образования, управление внутренних дел, миграционная полиция (по документированию подопечных, потому что часто обращаются девушки, которые либо никогда не документированы, либо потеряли документы. Соответственно, если нет документов у мамы - невозможно продokumentировать ребенка), социальные службы, отдел занятости социальных программ (трудоустройство, обучение). Мы активно взаимодействуем практически со всеми госорганами. // Что касается здравоохранения - у нас получается находить общий язык, они идут навстречу, помогают решать наши сложности, хотя тоже бывают где-то рабочие моменты, на них даже не стоит обращать внимание. Управление образования - тоже в этом году был подписан меморандум о взаимодействии. // С органами внутренних дел мы тоже активно взаимодействуем, с участковыми инспекторами и с участковой полицией. В принципе, у меня пока сложностей не возникает. я обращаюсь с каким-то запросом, мне помогают. Отзываются, мы работаем.
3. Что мешает вашей работе?	Зеленый - 8; красный - 14; коричневый - 7; фиолетовый - 2; синий - 2	Есть некоторое сопротивление, но я думаю, что в целом положительная динамика наметилась и мы работаем по достижению одной -назначенной цели - работать, чтобы не было проблемы социального сиротства в стране. // Есть определенное сопротивление с их стороны (Дом Малютки), потому что цель у нас одна, но вот получается как "пчелы против меда": то есть он возвращая деток мамам, скажем так, теряют койко-места.
4. В каких ресурсах больше всего нуждается ДМ?	коричневый - 2;	В принципе, Фонд обеспечивает нас всеми необходимыми ресурсами: и материальными, и информационными.
5. Откуда вы получаете знания, навыки, необходимые для вашей работы?	Зеленый - 11; красный - 1; коричневый - 4; синий - 1	Пока мне еще не доводилось участвовать. До того как я пришла на работу в Фонде, я будучи еще директором Дома Юношества я проходила курсы повышения квалификации, который проводил Фонд именно для людей, которые работают со сферой социального сиротства. Эти курсы мне сейчас очень помогают. Это было очень полезно, потому что у меня открылись глаза на многие проблемы, с которыми я сталкивалась на работе.
6. Какие акты/документы способствуют/мешают вашей работе?	коричневый - 1	Знаем законодательные акты, активно их применяем в нашей работе. И семейный кодекс, об образовании, и в целом кодекс как основной закон страны, ну и много нормативных актов.
7. Социальное сиротство	Зеленый - 3; красный - 5; коричневый - 4; фиолетовый - 1;	Мой взгляд, я не первый год работаю с социальными сиротами в том числе, исходя из опыта работы в Доме Юношества - может быть идет где-то на психологическом уровне у многих наших граждан какая-то иждивенческая позиция. То есть, как мне кажется не все люди еще перестроились на то, что ты сам несешь ответственность за свою жизнь. Очень много людей, которые все еще чего-то ждут. Ждут от государства - нам предоставят жилье, работу и т.д. Не много прилагают самостоятельных усилий, чтобы поменять свою жизнь. Лежачая работать, ведут не совсем здоровый образ жизни. Это может быть как-то влияет. Мне непросто ответить на этот вопрос. Это вот один из таких моментов. Именно советская система сформировала в нас, что все в жизни стабильно, все хорошо: то есть у тебя будет работа, тебя обязательно отучат. Где-то может быть по инерции, мы эхом тем времен живем. Сейчас к нам приходят дети, родители которых как раз выросли и воспитывались в Советское время. Может быть, это как один из факторов.
8. Таблица альтернатив (Индивидуальный План)	Зеленый - 8; красный - 2; коричневый - 6; фиолетовый - 2;	
9. Какие организации вляют на работу вашей организации?	Зеленый - 9; красный - 2; коричневый - 3;	Есть люди, которые нам предлагают такое обучения (компьютерные, поварские, пап курсы), нам помогают и к тому же, готовы девочкам подарить оборудование, необходимое для работы. Очень радует, что не только организации с нами сотрудничают, но еще и волонтеры. У нас есть очень много помощников, добрых, отзывчивых, активных людей, которые проводят мероприятия. Вот у нас новогодние поздравления у нас случались благодаря тому, что есть такие волонтеры - организовали нам Дед Мороза со Снегурочкой. Очень много привозят гуманитарную помощь, игрушки. Готовы просто мастер-классы проводить. Это происходит не само собой. Игрет роль информационная осведомленность. Люди узнают телефон, контакты call центра, звонят туда, потом выходят уже на меня. Либо в социальных сетях находят такую информацию.
10. Опыт работы	Зеленый - 9; красный - 2; коричневый - 7; фиолетовый - 2;	Работала в системе образования, занималась преподавательской деятельностью несколько лет (преподавала философию), преподавала в Каргу, работала в гимназии некоторое время и работала директором в Доме Юношества (структурное подразделение Детских Домов, где проживают выпускники с 14 до 23 лет).
11. Продолжительность пребывания с ДМ	Зеленый - 7; красный - 4; коричневый - 3; фиолетовый - 4;	Снижение срока пребывания - для того, чтобы исключить иждивенческое настроение, потому что зона комфорта очень расслабляет девочку. 2 месяца мы успокаиваемся, адаптируемся к обстановке, стабилизируется наше внутреннее состояние. И потом мы уже предпринимаем конкретные шаги для того, чтобы когда мы выйдем из проекта - уже девочка могла самостоятельно двигаться без проекта. В данном случае, что касается Дома Мамы я считаю, что это справедливое решение, потому что много девочек приходит с таким иждивенческими настроениями: "я здесь у вас пока поживу, все прекрасно, все вокруг должны все устроить". Наша цель другая. Кому-то больше, кому-то меньше времени надо. Это все индивидуально.
12. Личные контакты/знакомства	Зеленый - 6; коричневый - 1; фиолетовый - 1;	Есть еще знакомые, достаточно много связей и по старой моей работе. Мы обращаемся и находим отклик по нашей просьбе.
13. Стабильность финансирования меценатами	Зеленый - 7; красный - 4; коричневый - 2; фиолетовый - 6; синий - 1;	На данный момент я об этом абсолютно не переживаю. Возвращаясь к опыту, когда я меняла место работы, где я работала в государственном учреждении, где все стабильно, понятно; тем более, это направление достаточно перспективное, меня отговаривали уходить, рисковать в частный фонд. Я спокойно приняла это решение. Естественно, я посоветовалась со своей семьей. Я считаю, что у Фонда будущее есть. Фонд будет долго работать, не знаю насколько долго. Но, в ближайшей перспективе я не думаю, что он закроется. Все-таки понимание, активная гражданская позиция и понимание социальной ответственности бизнеса у наших меценатов на очень высоком уровне. Меня это очень радует.

Вопросы	Зеленый - положительный; <b>красный</b> - негативный; <b>коричневый</b> - нейтральный; <b>фиолетовый</b> - факты успеха; <b>синий</b> - виды отчетности	Психолог Алматы 4
1. Как оцениваете успех или его отсутствие?	Зеленый - 7; <b>красный</b> - 2; <b>коричневый</b> - 1; <b>фиолетовый</b> - 4; <b>синий</b> - 4	
2. Что помогает в работе?	Зеленый - 22; <b>красный</b> - 7; <b>коричневый</b> - 5; <b>фиолетовый</b> - 1; <b>синий</b> - 0	
3. Что мешает вашей работе?	Зеленый - 8; <b>красный</b> - 14; <b>коричневый</b> - 7; <b>фиолетовый</b> - 2; <b>синий</b> - 2	
4. В каких ресурсах больше всего нуждается ДМ?	<b>коричневый</b> - 2;	
5. Откуда вы получаете знания, навыки, необходимые для вашей работы	Зеленый - 11; <b>красный</b> - 1; <b>коричневый</b> - 4; <b>синий</b> - 1	
6. Какие акты/документы способствуют/мешают вашей работе?	<b>коричневый</b> - 1	
7. Социальное сиротство	Зеленый - 3; <b>красный</b> - 5; <b>коричневый</b> - 4; <b>фиолетовый</b> - 1;	Я нахожусь здесь недавно, но вижу проблему в детско-родительских отношениях. В основном <b>девушки у нас с южных регионов</b> , у многих родители не знают о том, что они забеременели, есть дети. Они скрывают, потому что боятся неприятия со стороны родителей, о том, что скажут люди, соседи. Большой проблемой для них является страх признаться в этом. И от воспитания тоже зависит – детей не посвящают в эти темы в подростковый период, о контрацепции. Это считается стыдно, не положено об этом говорить. И девочки получается сами это как-то познают, какие-то ошибки совершают по своему незнанию, что родители должны об этом говорить открыто, открыто – должны быть доверительные отношения у девочек с мамами. И также социум влияет – о чем подумают соседи. Придя сюда я понимаю, что это до сих пор актуально хотя уже 21 век. Профилактика полового созревания все таки должна быть. Когда я работала в школе, мы проводили такие тренинги для учеников с 7 по 11 классы. В городе эта ситуация еще более менее нормальная, дети проинформированы, знают и родители современные, говорят на эти темы. Здесь в ДМ я понимаю, что девочки с южных регионов и даже если не родители, то хотя бы в школах таких моментов нет.
8. Таблица альтернатив (Индивидуальный План)	Зеленый - 8; <b>красный</b> - 2; <b>коричневый</b> - 6; <b>фиолетовый</b> - 2;	
9. Какие организации влияют на работу вашей организации?	Зеленый - 9; <b>красный</b> - 2; <b>коричневый</b> - 3;	
10. Опыт работы	Зеленый - 9; <b>красный</b> - 2; <b>коричневый</b> - 7; <b>фиолетовый</b> - 2;	В 2011 году закончила университет Кайнар по специальности "Психология". В школе работала педагогом-психологом больше 3 лет, потом пошла в институт онкологии, работаю с онкобольными и также здесь по совместительству.
11. Продолжительность пребывания с ДМ	Зеленый - 7; <b>красный</b> - 4; <b>коричневый</b> - 3; <b>фиолетовый</b> - 4;	
12. Личные контакты/знакомства	Зеленый - 6; <b>коричневый</b> - 1; <b>фиолетовый</b> - 1;	
13. Стабильность финансирования меценатами	Зеленый - 7; <b>красный</b> - 4; <b>коричневый</b> - 2; <b>фиолетовый</b> - 6; <b>синий</b> - 1;	

Вопросы	Зеленый - положительный; красный - негативный; коричневый - нейтральный; фиолетовый - факты успеха; синий - виды отчетности	Психолог Астана
1. Как оцениваете успех или его отсутствие?	Зеленый - 7; красный - 2; коричневый - 1; фиолетовый - 4; синий - 4	Мне нравится, что идет <b>повышение квалификации</b> . В офисе понимают, что какое-то направление есть, поддержка, <b>дают возможность человеку развиваться</b> . Еще мне кажется, что девочки осознают, что они бы и не находились бы здесь или выйдя отсюда понимают, что такого чуткого отношения к ним может и не быть в жизни.
2. Что помогает в работе?	Зеленый - 22; красный - 7; коричневый - 5; фиолетовый - 1; синий - 0	
3. Что мешает вашей работе?	Зеленый - 8; красный - 14; коричневый - 7; фиолетовый - 2; синий - 2	
4. В каких ресурсах больше всего нуждается ДМ?	коричневый - 2;	
5. Откуда вы получаете знания, навыки, необходимые для вашей работы?	Зеленый - 11; красный - 1; коричневый - 4; синий - 1	
6. Какие акты/документы способствуют/мешают вашей работе?	коричневый - 1	
7. Социальное сиротство	Зеленый - 3; красный - 5; коричневый - 4; фиолетовый - 1;	Здесь девушки разные, с разными трудными жизненными ситуациями, разным воспитанием. Я считаю, что все идет с семьи, с детства: все, что закладывается потом и проявляется. Я координатору говорю, что не могу изменить их кардинально на 100%, но какое-то зерно человеческой нравственности, отношения к своей жизни и к друг к другу, толерантности - я могу заложить в них временно. Чтобы они тебе доверяли, нужно установить контакт, чтобы тебя уважали. Если родители приходят, то мы и с ними разговариваем, чтобы узнать как получилась такая ситуация. Родители идут на контакт хорошо.
8. Таблица альтернатив (Индивидуальный План)	Зеленый - 8; красный - 2; коричневый - 6; фиолетовый - 2;	<b>Время на каждую девочку уходит по-разному, девочки попадают по разным причинам</b> . Есть стойкие, которые не требуют большого, глубокого сопровождения. Это особенно те, у кого связь социальная налажена.
9. Какие организации влияют на работу вашей организации?	Зеленый - 9; красный - 2; коричневый - 3;	Таблица только у координатора, у меня доступа к порталу нет. <b>Только когда есть возможность, когда с координатором согласовываем - заполняю.</b>
10. Опыт работы	Зеленый - 9; красный - 2; коричневый - 7; фиолетовый - 2;	
11. Продолжительность пребывания с ДМ	Зеленый - 7; красный - 4; коричневый - 3; фиолетовый - 4;	
12. Личные контакты/знакомства	Зеленый - 6; коричневый - 1; фиолетовый - 1;	
13. Стабильность финансирования меценатами	Зеленый - 7; красный - 4; коричневый - 2; фиолетовый - 6; синий - 1;	

Вопросы	Зеленый - положительный; красный - негативный; коричневый - нейтральный; фиолетовый - факты успеха; синий - виды отчетности	Директор Фонда
1. Как оцениваете успех или его отсутствие?	Зеленый - 7; красный - 2; коричневый - 1; фиолетовый - 4; синий - 4	В фонде применяются <b>инструменты корпоративного менеджмента KPI, коэффициент эффективности</b> ; один из KPI – чем меньше детей-отказников попадает в учреждения, тем больше должно попадать в ДМ/ДМ – единственная в стране профессиональная служба по профилактике отказов в таком масштабе. // Толкын: "Вообще всей статистикой занимается МОН – КОПД. В 17 городах 17 кабинетов консультирования – каждый в своем регионе знает свои детские дома, всех директоров, начальников управления образования, здравоохранения. С ними мы взаимодействуем, у них берем цифры. <b>Не всегда охотно делятся информацией.</b> "
2. Что помогает в работе?	Зеленый - 22; красный - 7; коричневый - 5; фиолетовый - 1; синий - 0	Есть везде взаимодействие с госорганами, с роддомами, с поликлиниками.//БМ пришла в Дом Мамы в феврале 2016 года. Информация собиралась по телефону. ДМ это не устраивало, нужна была официальная информация, закрепленная печатью, людьми, которые отвечают за эту работу (главный врач ДР или управление здравоохранения). Для этого были заключены меморандумы со всеми областными акиматами, либо с управлениями здравоохранения/главными педиатрами. В меморандуме прописано, что управление здравоохранения/ДР предоставляет на регулярной основе данные статистические о поступивших детях, о возрасте, статусе ребенка, статусе здоровья. И сейчас это работает: в начале каждого месяца ДМ получает данные за прошедший месяц. Эти отчеты у учреждений не запрашивает даже министерство. А ДМ она нужна для того, чтобы знать сколько поступило к ним в регионе и в другие учреждения – это важно для оценки службы ДМ. По финансам каждому меценату отчитываются лично с документами и всей финансовой отчетностью. Аудит делает КРМГ. Также раз в год собирают всех меценатов и дают отчет по прошедшему году.
3. Что мешает вашей работе?	Зеленый - 8; красный - 14; коричневый - 7; фиолетовый - 2; синий - 2	<b>Не все были этому рады – начался конфликт интересов</b> (Дома мамы лишают учреждения "кормильцев", сирот и поэтому сильно сопротивляются деятельности ДМ). // "Если мы работаем с МОНОм по усыновлению и им понятно, что мы хотим перевести детей как можно больше в семьи, в кровные или приемные, и они нас поддерживают, <b>то со здравоохранением все плохо</b> . Биртанов (министр Здравоохранения) меня ни раз не принял, они нас не слышат. Мы бьемся с ними, все очень так локально, где как договоримся, где как продадим через административный ресурс, где через анимат, все как бы так на уровне наших людей. // Государство инертно. Оно не реагирует на наши действия. Они самовоспроизводятся, система сама себя сохраняет, сама себя обезопасила. Вышли новые правила для ДР – но не было обсуждений с общественной группой, контактных групп. Правила писали директора ДР. "Какие правила напишет директор ДР? – Такие, чтобы еще больше себя защитить, и чтобы никто не смог к ним подобраться."
4. В каких ресурсах больше всего нуждается ДМ?	коричневый - 2;	
5. Откуда вы получаете знания, навыки, необходимые для вашей работы?	Зеленый - 11; красный - 1; коричневый - 4; синий - 1	
6. Какие акты/документы способствуют/мешают вашей работе?	коричневый - 1	
7. Социальное сиротство	Зеленый - 3; красный - 5; коричневый - 4; фиолетовый - 1;	<b>Не говорили о социальном сиротстве, а больше о проблемах в работе с этой сферой: Почему я считаю, что институт — это неэффективно</b> ; представьте ребенок попал в институциональное учреждение, на него (содержание по бюджету) платятся 2 миллиона в год (если он с заболеваниями, то еще больше). За все 18 лет сколько ребенок находится в системе 36 миллионов. И вот он выходит – только 10-15% социализируется. Остальные, что с ними делается? Тьюризм, проституция, экономическое неблагополучие. И мы наращиваем полицию, тюрьму. Еще процент суицида очень высокий. Это картина всей этой системы, то есть неэффективного, как бы кощунственно не звучало, расходования средств. Это совершенно не помогает детям. Это не то, что детям нужно. Это не дает детям никаких перспектив. Страшно как мы калечим детей, когда держим их в системе. 9 миллиардов в год выделяется на содержание детей. Что мы делаем? Почему мы поддерживаем старые, неработающие, которые изжили себя институты. Зачем они нам нужны. Это то наследие нам советское осталось? если мы сейчас все понимаем про психическое здоровье детей, про социальное благополучие. Если мы говорим, что <b>сиротство воспроизводит сиротство</b> – то зачем мы содержим эти институты. Где вообще здравый смысл? Где логика? Где эта терапия? <b>Нет квалифицированных психологов. Зарплата 26 тысяч, кто вообще пойдет работать на такую зарплату?</b>
8. Таблица альтернатив (Индивидуальный План)	Зеленый - 8; красный - 2; коричневый - 6; фиолетовый - 2;	Есть портал, в котором регистрируются все женщины (день обращения, какие документы были, ведется индивидуальный план изменения решения об отказе, какой запрос, какие заявленные причины отказа, какие скрытые причины выявляются и начинается работа по изменению решения об отказе).
9. Какие организации влияют на работу вашей организации?	Зеленый - 9; красный - 2; коричневый - 3;	
10. Опыт работы	Зеленый - 9; красный - 2; коричневый - 7; фиолетовый - 2;	
11. Продолжительность пребывания с ДМ	Зеленый - 7; красный - 4; коричневый - 3; фиолетовый - 4;	
12. Личные контакты/знакомства	Зеленый - 6; коричневый - 1; фиолетовый - 1;	
13. Стабильность финансирования меценатами	Зеленый - 7; красный - 4; коричневый - 2; фиолетовый - 6; синий - 1;	<b>Можно ДМ передать государству</b> . Пускай они развивают эти кризисные центры. А мы будем заниматься обучением, супервизией, профессиональным консультированием, повышением квалификации – зачем всю нагрузку держать на меценатах; для бизнеса это тоже какой-то груз; на эти деньги можно другие хорошие проекты делать. Но когда я уже хорошо изучила тему и мировой опыт, я увидела, что <b>государство – это плохой manager, как правило всегда не эффективный. Потому что государственное – значит ничье и можно спокойно тырить, за это никто не спрашивает, можно делать приписки, фикции и так далее. Это плохой учет, хищение, злоупотребление, это коррупция. А в мире это делается руками общественных организаций, не правительственным гражданским сектором, который ближе к народу, он всегда гибче. Он более мобилен, более отзывчив, более восприимчив, не такой закостенелый, очень гибкий. А государство решает проблемы социальные прибегая к услугам гражданского сектора, будь то инвалиды, будь то пенсионеры, дети и тд.</b>

Вопросы	Зеленый - положительный; красный - негативный; коричневый - нейтральный; фиолетовый - факты успеха; синий - виды отчетности	Рук-ль Проекта
1. Как оцениваете успех или его отсутствие?	Зеленый - 7; красный - 2; коричневый - 1; фиолетовый - 4; синий - 4	<p>Проводим мониторинг своей работы, насколько эффективно работаем: сколько попадает в ДМ или ДР и почему.</p> <p>(Механизм оценки эффективности?) Мы проводим мониторинг. С чем мы можем сравнить эффективность? Сколько детей попали в ДР - вот наш показатель. Вот почему мы хотим с ним сотрудничать, мы всегда открыты, мы их просим эти данные - сколько детей ежемесячно поступает к ним (до 1,5 лет и старше). Наша категория до 1,5 лет, но тем не менее мы берем общий показатель. Потом смотрим сколько поступило в ДМ и сравниваем: если есть у нас отказники, мы обрабатываем по каждому отказнику, знаем какая ситуация, почему мама отказалась. И проводим <b>общее процентное соотношение по регионам и по Казахстану: по ДР и ДМ</b>. Этот процент - наш основной показатель эффективности. И еще второй момент: как только мама от нас ушла, мы смотрим, был ли отказ после того как она покинула проект. Мы мониторим тоже этот момент через координаторов. У нас были такие моменты, наверное где-то только 1%, это еще в начале открытия проекта. Я так думаю, что тогда мы еще не настолько опытные были как сейчас. <b>Мы тогда еще пост-сопровождение не проводили в таком объеме как сейчас</b>. Сейчас уже таких случаев нет. Это были единичные случаи. Мы тогда только внедряли все. Сейчас мы акцентируем пост-сопровождение, это тоже на эффективность.</p>
2. Что помогает в работе?	Зеленый - 22; красный - 7; коричневый - 5; фиолетовый - 1; синий - 0	<p>С Соц.опекой мы обязательно сотрудничаем, потому что к нам попадают несовершеннолетние. И прокуратуру тоже задействуем, потому что несовершеннолетних мы неофициально принимаем. Соц.опека и прокуратура дают доверенность нашим специалистам.</p> <p>С перинатальными центрами работаем само собой, с поликлиниками где мы прикреплены. Это все система МинЗдрава, Образования, МВД. С 2014 года налажены контакты, в принципе таких нареканий нет. ДМ за 5 лет уже в принципе протоптал дорожку к госорганам.</p>
3. Что мешает вашей работе?	Зеленый - 8; красный - 14; коричневый - 7; фиолетовый - 2; синий - 2	<p><b>С ДР сложно работать, они закрытые, не хотят предоставлять информацию</b>, хотя мы говорим, что нам не нужны персональные данные. Говорим, что нам нужны цифры, сколько поступают для мониторинга. Какие-то дома официально дают, их мало, какие-то совсем закрыты от нас. Они считают, что это персональные данные, конфиденциальная информация, что они закрытые учреждения. А мы видим вторую сторону этого вопроса, в том что они в нас видят конкурентов. Это чисто наше мнение, они по своему на это вопрос смотрят. Конкуренты потому что сейчас мы на 69% предотвратили поступление детей в ДР. Получается они сейчас работают не на полную мощность. В Мангистау 8 детей в ДР, в Аркалыке 13 и во дворе Умит. Их бюджет урезают. Просто людям не объясняют, они боятся, что останутся без работы. Это их единственный заработок, надо кормить семью. Это единственное, что они имеют, они годами там работают. И если закроют сейчас эти учреждения, они останутся за бортом. В Алматы 2 ДР закрыли. В Кызылорде статус поменяли на оздоровительный центр. В Алматы было 3 ДР, сейчас объединили - остался один. Я думаю, что общественный фонд сыграл большую роль.</p> <p><b>В принципе, всеми правдами и неправдами, мы с ними уже работаем, берем у них эти данные</b>. Координаторы местные сами налаживают контакт. Это их функционал. Мы этого, конечно, заключали меморандум с Департаментом Здравоохранения, Образования, чтобы они были вхожи и в соц.опеку и в ДР. Где-то к этому меморандуму прислушиваются, принимают во внимание, а где-то нет, не идут на контакт. Меморандум - это же соглашение, как таковой силы не имеет. Но на уровне министерства этот меморандум существует с 2014 года. В Костанайе, Усть-Каменогорске нам давали информацию, но вот уже второй месяц нас вообще не подпускают. Я думаю, что это <b>больше человеческий фактор</b>, потому что одно государство, одна система - кто-то дает, а кто-то нет, в чем проблема. Астана давала, не давала, сейчас мы опять начали выходить на контакт Алматы не давала, а сейчас официально дает информацию. Мы говорим нашим координаторам: приглашайте к себе в ДМ, делайте дни открытых дверей, сотрудничайте с ними, поздравляйте с праздниками, если у них какие-то мероприятия - ходите. Налаживайте контакт - это ваша основная задача. А по большому счету, в принципе, мы информацию уже собираем. Есть пару единиц, но я думаю, что это решаемо.</p>
4. В каких ресурсах больше всего нуждается ДМ?	коричневый - 2;	
5. Откуда вы получаете знания, навыки, необходимые для вашей работы?	Зеленый - 11; красный - 1; коричневый - 4; синий - 1	<p>В квартал один раз проводим тренинги, уже свои обученные специалисты есть. В январе мы будем их собирать и обучать именно по Питтсбургской программе, психологи будут проводить, потому что они уже сами обучились. До этого мы привлекали специалистов с России, просто тренеров по мотивации к работе, коммуникации с людьми, с госорганами.</p> <p>С психологами еженедельно скайп супервизию проводим. Они даже чаще, чем наши координаторы обучаются.</p>
6. Какие акты/документы способствуют/мешают вашей работе?	коричневый - 1	
7. Социальное сиротство	Зеленый - 3; красный - 5; коричневый - 4; фиолетовый - 1;	<p>(Про миссию, о понимании социального сиротства) По мере того как государство растет, развивается - в такой же мере есть социальная работа. <b>Государство само по себе не может вести социальную работу, оно все равно будет отставать</b>. А мы в числе неправительственных организаций, занимаемся этой работой. Наша цель - это профилактика социального сиротства. Что такое социальное сиротство? Это дети, которые при живых родителях (при определенных обстоятельствах) остались без их попечения, и заботу о них взял на себя государство. Мы тот фонд, который стоит на пороге, чтобы дети не оказались в этом статусе.</p>
8. Таблица альтернатив (Индивидуальный План)	Зеленый - 8; красный - 2; коричневый - 6; фиолетовый - 2;	
9. Какие организации влияют на работу вашей организации?	Зеленый - 9; красный - 2; коричневый - 3;	
10. Опыт работы	Зеленый - 9; красный - 2; коричневый - 7; фиолетовый - 2;	<p>У нас не обучают соц работников, но мы берем людей душевных, порядочных, которым нравится эта работа, которые вовлечены в это. Берем их как-то интуитивно. Мы, конечно, смотрим если человек работал в какой-то социальной сфере, с детьми, подростками трудными. Мы отдаем им предпочтение, потому что они более-менее знакомы с этой сферой.</p>
11. Продолжительность пребывания с ДМ	Зеленый - 7; красный - 4; коричневый - 3; фиолетовый - 4;	
12. Личные контакты/знакомства	Зеленый - 6; коричневый - 1; фиолетовый - 1;	
13. Стабильность финансирования меценатами	Зеленый - 7; красный - 4; коричневый - 2; фиолетовый - 6; синий - 1;	<p>За 5 лет наши меценаты показали стабильность. Надеемся, что и дальше так будет. То есть мы опираемся на тот опыт, который у нас есть. У нас и учредитель - лицо, которое сам в первую очередь этим заинтересован, вовлечен. Пока что стабильность есть.</p> <p>(Возможно ли, что финансирование пойдет от частного к госсектору) Мы как-то задавали этот вопрос, но учредители не захотели в этом участвовать. Проект - это их детище и они пока в состоянии финансировать. Пока особо в этом не нуждаемся. <b>Это было в прошлом году</b>, в этом году этот вопрос у нас не стоит.</p>



# Социальный портрет молодой женщины в проекте «Дом мамы»

Результаты анализа базы данных  
подопечных Домов мамы за 2017-2018 гг

Опубликовано в научно-аналитическом журнале «Қоғам және Дәуір» -  
периодическое издание Института Стратегических исследований при  
Президенте РК <http://www.kaziss.kz/uploads/33/files/DtH5kmqu.pdf>

Астана 2018

Данные подготовлены на основе анализа профилей 424 подопечных Дома мамы из 18 городов Казахстана

Город	Количество подопечных	Город	Количество подопечных
Астана	39	Костанай	24
Алматы	50	Тараз	20
Актау	21	Талдыкорган	9
Атырау	35	Семей	18
Актобе	10	Уральск	21
Жезказган	14	Усть-Каменогорск	24
Караганда	16	Павлодар	17
Кызылорда	24	Петропавловск	13
Кокшетау	23	Шымкент	46





**97%** - гражданство РК  
**3%** - гражданство другого государства

Средний возраст - **23 года**  
Минимальный возраст - **15 лет**  
Максимальный возраст – **40 лет**

**57%** - не замужем (одинокие)  
**21%** - в гражданском браке (без регистрации)  
**14 %** - состоят в официальном браке  
**7%** - в разводе

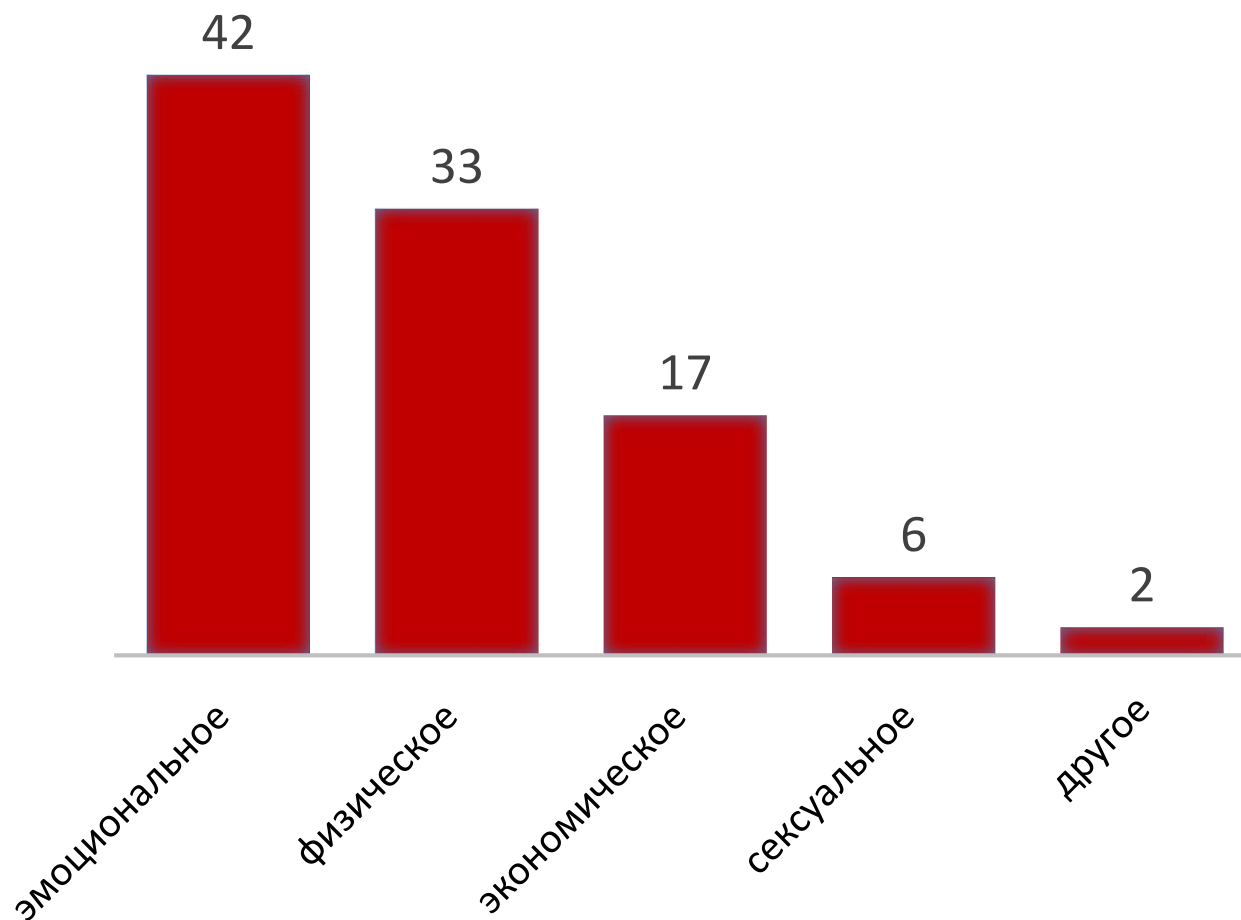
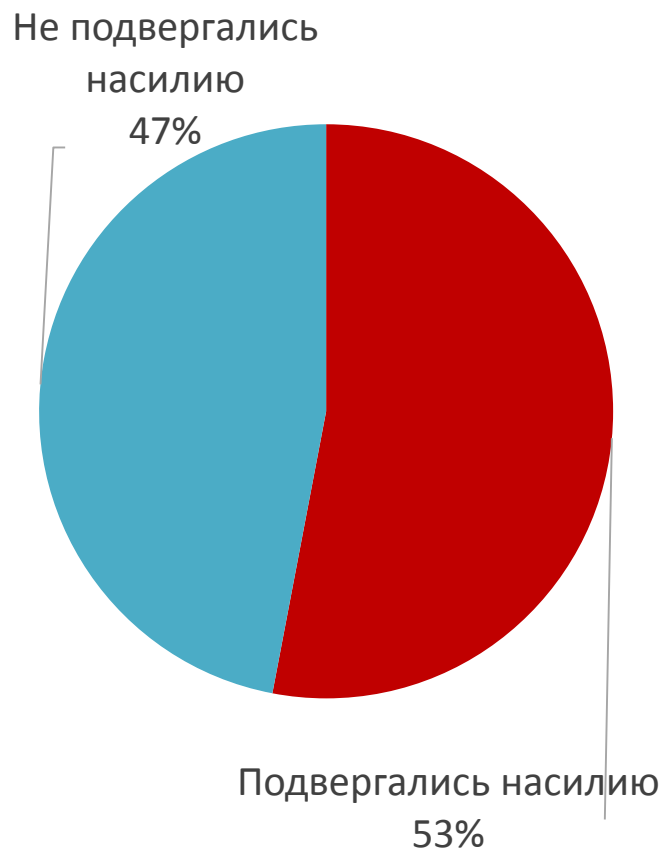
## В какой семье воспитывалась?

У **19%** - отношения с кровными родителями утрачены

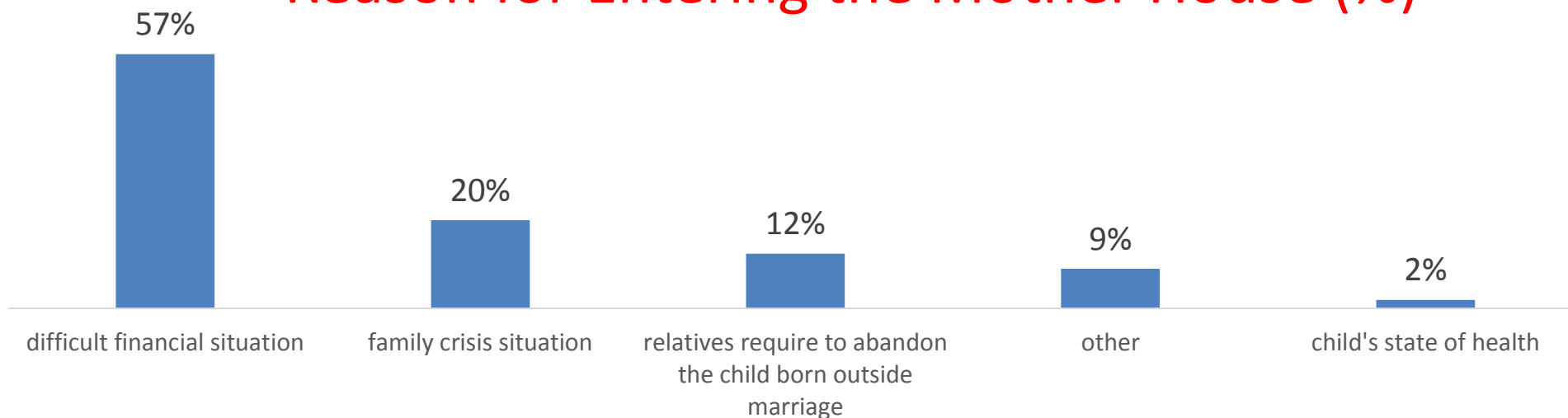
**47%** - росли в неполной семье



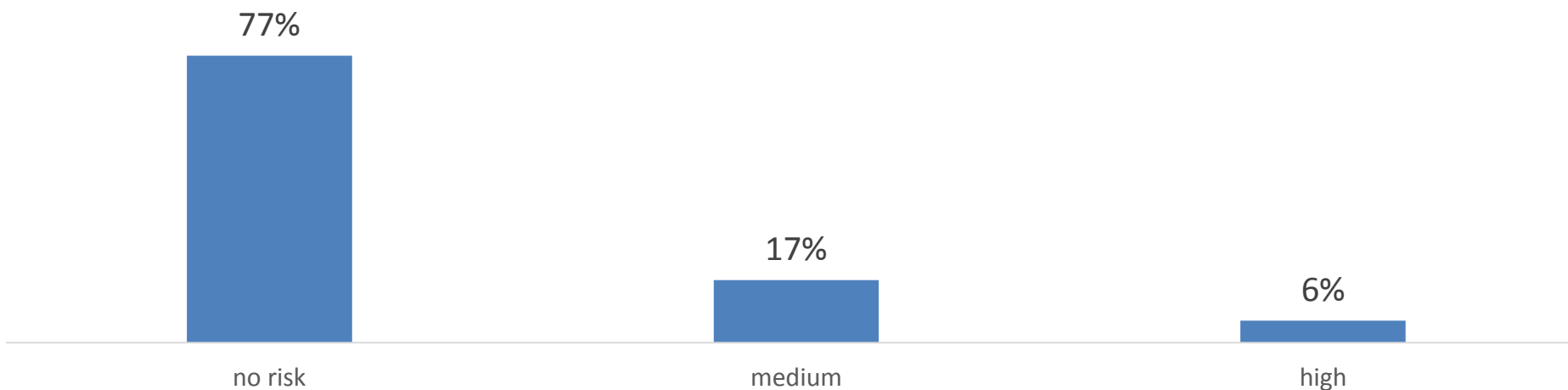
## Опыт пережитого насилия (%)



## Reason for Entering the Mother House (%)



## Risk of Abandoning a Child (%)



## Reasons and Risk of Abandonment (%)

Reasons for entering the Mother House	Risk of abandonment of a child		
	low	medium	high
Relatives' requirement	59	23	18
Difficult financial situation	78	19	3
Child's health state	67	25	8
Family crisis situation	80	17	3

## Marital Status and Risk of Abandonment (%)

Marital status	Risk of abandonment of a child		
	low	medium	high
Married	78	22	0
Common-law relationship	73	23	4
Divorced	81	13	6
Single	74	18	9
Widow	100		

## Education and Risk of Abandonment (%)

Education	Risk of abandonment of a child		
	low	medium	high
Higher education	80	13	7
Specialized secondary education	78	18	4
Secondary education	70	22	8
No education	50	40	10

## Prior Experience of Violence and Risk of Abandonment(%)

(53% - victims of violence)

Types of violence	Risk of abandonment of a child		
	low	medium	high
Physical abuse	65	26	9
Sexual abuse	29	36	36
Emotional abuse	60	31	9
Economic abuse	51	40	9
Not abused	84	13	3

## Поддержка желания женщины сохранить ребенка в семье (%)

	поддерживает	настаивает на отказе
мать	24,5	16,4
отец	2,9	10,7
сестра/брат	12,0	5,3
тетя/дядя	3,5	2,2
бабушка/дедушка	2,0	1,3
другие	7,3	2,5
муж	2,9	1,9
никто не поддерживает	41,7	56,3
нет никаких близких	3,2	3,5
	100	100

## Общие характеристики жизненной ситуации подопечных:



- ✓ это молодая женщина, одинокая, не состоящая в стабильных партнерских отношениях;
- ✓ имеющая серьезные материальные трудности;
- ✓ подвергавшаяся насилию, как физическому, так и эмоциональному;
- ✓ с низким уровнем образования;
- ✓ на которую оказывают давление близкие люди, и чаще это отец с матерью.



В октябре 2018 года из психологов Домов мам была сформирована группа аналитиков, которая занимается:

- 1.** сбором и анализом данных из Портала Дома мамы за период с 2016 по 2018 гг.;
- 2.** подготовкой аналитического издания по социальному портрету подопечных Дома Мамы;

В издании будет собрана подробная информация по следующим разделам:

- 1.** Основные социально-демографические характеристики подопечных Домов мам
  - 2.** Особенности семейной ситуации подопечных домов Мам;
  - 3.** Факторы, влияющие на отказ от ребенка;
- И др.

Публикация издания планируется на **июнь 2019 г.**