

ФОНД
ТИМЧЕНКО

БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД
ЕЛЕНЫ И ГЕННАДИЯ
ТИМЧЕНКО



**ЗАБОТА
РЯДОМ**
коалиция НКО

ДАЙДЖЕСТ КОАЛИЦИИ

«ЗАБОТА РЯДОМ» №3

13.05–27.05

ВВЕДЕНИЕ

Коалиция продолжает расширяться — за прошедшие две недели к нам присоединились ещё 10 организаций, сформировались 2 территориальных ресурсных центра. Участники продолжают поддерживать подопечных, реализовывать действующие и запускать новые проекты. В некоторых регионах началось постепенное снятие мер по самоизоляции граждан, но нашим подопечным пока следует соблюдать домашний режим.

Судя по активности в группе, в чате и на конференциях, мы не теряем энтузиазма, хотя чувствуются усталость и напряжение. Поэтому этот дайджест мы завершим позитивными новостями, а в рубрике «Полезные материалы» обратите внимание на анонс мероприятия, посвящённого профилактике выгорания.

218

ОРГАНИЗАЦИЙ



56

РЕГИОНОВ
(организация из Казахстана)

23 РЕСУРСНЫХ ЦЕНТРА
ОБЪЕДИНЯЮТ ОТ 3 ДО 30 ОРГАНИЗАЦИЙ РЕГИОНА

ПРИВЛЕЧЕНО



10,1 МЛН
РУБЛЕЙ

В РАБОТЕ ПОСТОЯННО УЧАСТВУЮТ



3960
ВОЛОНТЕРОВ

180+

ПУБЛИКАЦИЙ В СМИ



ИНФОКАМПАНИЯ:

23000+

ЛИСТОВОК РАСПРОСТРАНЕНО

57 000

ПОЖИЛЫХ ЛЮДЕЙ
ПОЛУЧИЛИ ПОМОЩЬ

2900

ОДИНОКИХ
СТАРШИХ ВЫЯВЛЕНО



12

ГОРЯЧИХ
ЛИНИЙ
ОТКРЫТО
НКО

СРЕДСТВА ЗАЩИТЫ И ПОДНЯТИЯ НАСТРОЕНИЯ

Штаб коалиции направил в ТРЦ средства защиты и открытки, которые мы напечатали, чтобы вы могли передавать вместе с продуктами и другими товарами подопечным. Приятные мелочи способны поднимать настроение. И нам хочется, чтобы наши бабушки и дедушки, которым сейчас одиноко, знали, что мы о них думаем.

На оборотной стороне открытки предусмотрено место для телефонов организаций и волонтеров.

Макеты для желающих самостоятельно напечатать открытки есть на нашем [сайте](#).



Благодарим коалицию «Забота рядом», в Ростовской области за индивидуальные средства защиты и моющие средства.

Особую благодарность выражает сообщество «Активное долголетие»: перчатки и маски позволили лишний раз один час провести на свежем воздухе! Состоялось занятие скандинавской ходьбы. 🙏🙏🙏

**Фонд «Содействие»
Октябрьского района**

ОТОВАРИЛИ И НЕ ИЗВИНИЛИСЬ, НО ИСПУГАЛИСЬ СМИ

15 тысяч рублей — это были все деньги на счёте Татьяны Валентиновны, серебряного волонтера, с которой сотрудничают коллеги из нижегородской «Заботы» (ТРЦ коалиции). Всю сумму списал банк. По ошибке. Но вместо извинений его сотрудники сказали: «Подумаешь, 15 тысяч!»

Ошибку признали — долг за коммунальные услуги накопился у тёзки Татьяны Валентиновны. (В любом случае в соответствии с законом банк имел право списать не более 50 % пенсионных поступлений). Но не последовало ни извинений, ни возврата средств.

В «Заботе» подключили юристов и пресс-службу коалиции. Проблема Татьяны Валентиновны заинтересовала журналиста популярного портала NN. За комментарием она обратилась в банк. Руководство PR службы банка попросило не писать об этом случае, но главное — деньги тут же вернули. Поэтому мы не будем упоминать здесь название «отличившейся» организации.

ЧТОБЫ ПОМОГАТЬ, НАДО БЫТЬ СИЛЬНЫМ

На этот раз приглашаем на вебинар, чтобы поговорить о проблемах, с которыми сталкиваемся мы с вами. Специалисты НКО сейчас работают в условиях повышенной психологической нагрузки.

- ✓ **Как не выгореть.**
- ✓ **Как поддержать друг друга и себя.**

Об этом расскажут медицинские психологи и психотерапевты Наталья Клипина и Александр Кудрявицкий. Они давно работают в области помощи помогающим: с сотрудниками и волонтерами благотворительных фондов, медицинским персоналом в тяжелой медицине, психологами и социальными работниками. Подробнее о ведущих можно прочитать [здесь](#).

Записаться на вебинар можно в удобный для вас день: **2 июня** или **5 июля**. Занятие пройдет с 10 до 12 часов по московскому времени. В каждой группе примут участие максимально 25 человек, чтобы работа была наиболее продуктивной, полезной и комфортной.

Регистрация по ссылке <https://forms.gle/cvrxSYizC9MAi5KW9>. При заполнении формы добавьте, пожалуйста, интересующую вас тему для обсуждения.

«КРИЗИСНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ В НКО: ОБЖИВАЕМ НОВЫЙ МИР»

26 мая начался бесплатный онлайн курс.

Он поможет:

- Понять, как управлять НКО в кризис, как пройти эпидемию с меньшими потерями ресурсов, с более качественными выводами и запасом прочности на будущее.
- Сэкономить силы и время. Вы сможете освоить основы кризис-менеджмента, принимать более удачные решения с использованием опыта коллег.

Курс проводит благотворительный фонд «Добрый город Петербург», один из резидентов проекта «Кухня НКО».

Задать вопросы можно куратору курса Арине Малашенко a.malashenko@crno.ru, WhatsApp +7 (931) 539-7318

Курс создан на грант программы «Эффективная филантропия» Благотворительного фонда Владимира Потанина.

УЧИМСЯ И УЧАСТВУЕМ

КАЖДЫЙ ИЗ НАС НЕМНОГО СОЦРАБОТНИК

26 мая прошёл совместный вебинар коалиции и БФ «Старость в радость» — **СДУ в деталях**.

Более 50 человек обсудили вопросы взаимодействия НКО и органов соцзащиты в рамках системы долговременного ухода. Мы поговорили об особенностях системы, а также наметили шаги, чтобы практики, наработанные коалицией, тиражировались и встраивались в СДУ.



Система долговременного ухода — не только для пожилых и не только для тех, кто нуждается в уходе, но и для тех, кто ухаживает и помогает.

Система состоит из **ВЫЯВЛЕНИЯ, ТИПИЗАЦИИ, УХОДА** и **СОПРОВОЖДЕНИЯ**.

Важная особенность СДУ — её сквозной, бесшовный характер, чтобы система не теряла человека.



Важно включение НКО в систему. Особенно на этапе выявления. Своевременное выявление позволяет человеку медленнее терять автономность. Несвоевременное часто оборачивается трагедией.

Выявив человека, нуждающегося в уходе, некоммерческая организация должна передать данные в соцзащиту.

Следующий этап — оценка потребности в помощи, необходимой человеку. Помощь на дому должна быть разной: кому-то она требуется ежедневно и ежечасно, кому-то — раз в неделю. Максимальный законодательно предусмотренный объём — до 4 часов в день. На этом этапе формируются индивидуальный план ухода и индивидуальная программа предоставления соцслужб.

Следующий этап системы — уход, помощь и сопровождение. Он включает медпомощь, социальный патронаж, психологическую поддержку, содействие в трудоустройстве, помогающие сервисы для тех, кто оказывает родственный уход и т.д..

В модели СДУ важна межведомственная координация.

УЧАСТИЕ НКО



ВЫЯВЛЕНИЕ



ИНФОРМИРОВАНИЕ

ПРОДОЛЖЕНИЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ И С ЧЕЛОВЕКОМ, И С СОЦСЛУЖБАМИ, ЕСЛИ ОН ОТКАЗАЛСЯ ОТ СОЦСЛУГ



ВОЛОНТЁРСКАЯ ПОДДЕРЖКА



УЧАСТИЕ В УХОДЕ



ОЦЕНКА КАЧЕСТВА

ВЫЯВЛЕНИЕ И ИНФОРМИРОВАНИЕ

Эта задача не решится отдельной организацией или отдельной структурой — в процессе должны участвовать все.

Пандемия стала испытанием для соцслужбы. Только мы открыли центр дневного пребывания, как пожилые люди должны были самоизолироваться.

Но была и положительная роль: выявили очень многих. Помогали серебряные волонтеры!

Отдел организации социального обслуживания и внедрения СДУ, Воронеж

Что делать, если человек отказывается от социальных услуг? Надо рассказывать о преимуществах системы, но уважать право выбора. Важно! Не терять человека из поля зрения, звонить, общаться, поддерживать, понимая, что рано или поздно уход понадобится..

Информирование должно касаться широкого спектра — открытия школ ухода и дневных центров, возможностей пунктов проката, сервисов поддержки тех, кто оказывает уход

УЧАСТИЕ В УХОДЕ

Мы движемся к тому, что государство становится заказчиком помощи. Уход могут осуществлять и некоммерческие организации, поставщики соцслужб. Важно! Чтобы уход осуществлялся профессионалами!

ВОЛОНТЁРСКАЯ ПОДДЕРЖКА

Поддержка от сердца к сердцу, которая не связана с профессиональным уходом, но влияет на качество жизни.

Пожилым людям часто не хватает внимания и общения, они чувствуют себя одинокими — это касается и тех, кто живёт дома, и в интернатах. Волонтерская поддержка — это визиты, звонки, организация праздников и поздравлений, создание онлайн центров, досуговых мероприятий, запись мемуаров и многое другое.

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА

Мы вместе должны добиваться того, чтобы система работала без сбоев, а качество жизни и потребности человека были её главными системообразующими критериями.



КОАЛИЦИЯ «ЗАБОТА РЯДОМ» И СДУ

- ✓ **НКО коалиции уже активно работают в проекте.** За время пандемии было выявлено много людей, которые нуждаются в СДУ, но система их не видела. Технологии по выявлению, а также методики сопровождения в дальнейшем с участием местного сообщества будут оформлены как сборник кейсов, чтобы их могли использовать все организации, работающие с пожилыми.
- ✓ **Как взаимодействовать.** Проектный офис по внедрению системы длительного ухода поможет подготовить ответы на распространённые вопросы. НКО получают простые и понятные алгоритмы работы по взаимодействию с соцслужбами и подопечными.
- ✓ **Контурные карты.** Эффективность системы зависит от взаимодействия организаций и ведомств из разных сфер. Во многих регионах, пилотных по внедрению СДУ, уже налажено сотрудничество между НКО и органами соцобслуживания. Этот опыт будет доступен для тиражирования в регионах пилота.

Сотрудничество НКО, соцслужб, добровольческих объединений, соседского сообщества – равноправное партнёрство в процессе внедрения длительного ухода и гарантия качественной работы системы вокруг потребностей каждого человека.

С первых дней работы коалиции её участники поднимали вопросы о защите пожилых людей от мошенников. Мы готовили материалы, участвовали в вебинарах. Но, к сожалению... Доверчивостью пожилых людей, противоречивой информацией о положенных выплатах и мерах поддержки, пользуются.

Мы хотим обратить ваше внимание на еще одну схему «работы», по которой обманули 80-летнюю жительницу Екатеринбурга. Которая имеет статус малолетнего узника фашистских концлагерей.

Она обратилась к координатору движения «Дорогами добра» (ТРЦ коалиции в Свердловской области) и рассказала, что к ней в квартиру пришли люди, представившиеся специалистами органов соцзащиты. Они сказали, что женщине полагается государственная материальная выплата в размере 2 тысяч рублей и попросили сдать сдачу с пятитысячной купюры.

Обман выглядел убедительно. Преступники дали «платёжную ведомость», где уже были подписи других жертв. И только после того, как мошенники покинули квартиру, пожилая женщина поняла, что купюра сувенирная.

Мы воздержимся от комментариев — уверены, наши эмоции похожи. Но просим вас ещё раз напомнить подопечным о том, что надо быть внимательными и осторожными, что, общаясь с любыми «представителями власти», надо проверить их личности. Напомните, что никакие выплаты домой не приносят.

В организации «Дорогами добра» добровольцы сейчас обзванивают одиноких пожилых людей и предупреждают о возможных действиях мошенников.

Обратились и в полицию. Ожидается возбуждение уголовного дела.

ТЕЛЕФОННАЯ ДРУЖБА

Фонд «Старость в радость» запускает службу «Дружба». Это проект телефонного волонтерства, направленный на поддержку одиноких пожилых людей, проживающих в своих квартирах и в домах престарелых.

Участие в проекте даёт не только возможность поделиться своим временем во благо, но и может стать для организаций инструментом постоянной связи с подопечными.



Общение будет бесплатным для обеих сторон — звонки осуществляются с единого номера на платформе Яндекс.Телефонии.

Важно быть готовым не осуждать, уважать чужое мнение и бережно относиться к чувствам и эмоциям другого человека.

Уточнить подробности о проекте можно письмом drugba@starikam.org. Чтобы присоединиться к нему, необходимо заполнить [анкету](#). Подробнее по [ссылке](#). Проект осуществляется при поддержке Фонда Тимченко

Продолжаем рассказывать о том, как члены коалиции оказывают психологическую поддержку пожилым людям.



В Мурманске работают волонтеры-психологи «Ангелы Севера». Они принимают много звонков от пожилых людей и с сожалением констатируют, что одной из самых частых причин обращений к экстренной психологической помощи является домашнее насилие, в том числе в отношении пожилых людей. Специалисты рассказали, что несколько случаев насилия над мурманчанами преклонного возраста со стороны их детей выявлены через третьих лиц. Профилактика насилия и разъяснение о его недопустимости – важный акцент в работе психологов.

Заметили психологи и позитивную тенденцию. Выросло количество повторных обращений, и в разговоре люди отмечают, что они из-за пандемии начали переосмысливать жизненные приоритеты, лучше понимать себя и саму жизнь вместе с её непредсказуемостью.

Кстати, Мурманская региональная общественная благотворительная организация многодетных семей и инвалидов «Радуга», которая реализует проект психологической поддержки, стала ТРЦ коалиции в регионе.

Подопечные **Псковского областного еврейского благотворительного центра «Хэсэд Ицхак»** — не продвинутые пользователи интернета. Психолог центра обзванивает их и других пожилых (организация сотрудничает с органами соцзащиты) проактивно, оставляет свой контакт на случай необходимости помощи.

Кстати, иногда сами пожилые или их родственники перезванивают в организацию и перепроверяют личность психолога.

Нижегородская благотворительная организация «Забота» открывает телефонную линию для пожилых жителей региона. Операторами будут работать люди старшего возраста, имеющие желание реализовать себя, быть нужными и социально полезными.

Действует горячая линия и в Челябинске. Волонтеры регионального движения «Солнечный день» прошли специальную подготовку и готовы выслушать каждого пожилого человека, нуждающегося в общении, успокоить, дать совет, подбодрить в условиях самоизоляции.



РЯЗАНЬ. ОБЪЕДИНЯЯ ЛЮДЕЙ

Мы уже рассказывали о ТРЦ в Рязанской области, Еврейском общинном культурном центре «Хесед-Тшува». Один из проектов организации — онлайн центр для пожилых — появился в режиме самоизоляции, поскольку дневной центр не мог продолжать работу. Так он стал межрегиональным. Сейчас в нём занимается уже три группы.

«Уверена, что онлайн общение людей серебряного возраста должно сохраниться, не заменяя, но дополняя живое общение. Можно объединять друзей и родственников из разных городов, встречаться, несмотря на плохую погоду и болезни», — делится руководитель проекта Людмила Захарова.

Участники программы активны и сами просят организовать занятия по интересующим темам. **В тройку лидеров вошли гимнастика цыган, решение логических задач и лекции о здоровом образе жизни.**

«Хесед-Тшува» готовится открыть аналогичный телефонный центр, чтобы объединить и компенсировать потребность в общении тех, кто не освоил интернет. Сейчас волонтеры Союза пенсионеров и других некоммерческих организаций, активисты ТОС звонят по своим базам, спрашивают, кому нужна помощь и предлагают участвовать в телефонном общении.



Кроме этого центр продолжает оказывать услуги по патронажному уходу.

Патронажный уход — был основной сферой деятельности и другой организации Рязани, АНО «Забота и Милосердие». В условиях самоизоляции организация участвовала в открытии первого кол-центра в регионе. Штаб «Мы вместе» был основан на уже готовой площадке.

В работе кол-центра приняли участие более 160 волонтеров молодежных движений, волонтерских организаций, коммерческих организаций города и те, кто впервые начали помогать другим. **Молодые волонтеры, многие из которых впервые стали добровольцами, поняли проблемы старшего поколения.**

«Здесь я узнал, как тяжело приходится пожилым людям и мне приятно осознавать, что я внёс хоть какой-то вклад в помощь людям».

«Я успел познакомиться и со старым дедушкой рыбаком, и со многими бабушками, которым так не хватает внимания, а также узнал, что у меня в микрорайоне есть пенсионеры, о которых я не знал, а они нуждаются в помощи».

«Меня зовут Лиза. В кол-центре я работаю почти месяц. За время моей работы я услышала многое, узнала, как тяжело нашим пенсионеры... На днях позвонила бабушка в слезах и рассказала о своём жизненном и финансовом положении. У бабушки было всего 50 рублей, но ей очень хотелось что-то сладкого. Мы сразу же привезли ей сладости. Было очень приятно видеть её счастливое лицо... Это непередаваемое чувство, когда звонят бабушки и дедушки и выражают нам свою благодарность. Я очень рада, что вступила в ряды волонтеров».

На горячей линии волонтеры работают с 25 марта. Ежедневно и круглосуточно. Они обработали более 17 000 звонков. Конечно, много звонков поступает от пожилых людей. Доставка продуктов питания, лекарственных препаратов, предметов первой необходимости, помощь в оплате услуг ЖКХ, вынос мусора, содействие в выписке рецептов. Просьб много. Помогают всем.

За время работы удалось выявлено более 70 одиноких человек, проживающих как в Рязани, так и в области. Они нуждаются в социальном обслуживании и вскоре будут приняты на постоянное обслуживание — организация является поставщиком соцуслуг и продолжает заниматься основным направлением.

Волонтерский кол-центр функционирует на средства благотворителей.

Сотрудничают с министерствами и ведомствами. И даже расширяются – с 1 июня основной базой станет Ресурсный центр социального обслуживания населения (до этого пользовались помещением, предоставленным страховой компанией).

В организации с нами поделились необычными запросами, которые поступали на линию: починить лифт, вылечить коронавирус, требовали внести изменения в Постановления Губернатора и т.д.

ВОЛОНТЁР АНОНИМНО ПОМОГАЕТ СЕМЬЕ ЧЕЛЯБИНСКИХ ПЕНСИОНЕРОВ

Галине Васильевой и её отцу волонтеры движения «Солнечный день» помогают давно. Несколько месяцев назад финансовое положение семьи стало настолько тяжелым, что денег перестало хватать даже на еду, и организация разместила в чате для волонтеров призыв о помощи.

Через некоторое время Галина позвонила и рассказала, что обнаружила пакет с продуктами на дверной ручке своей квартиры. В пакете не было ни записки, ни другой информации, чтобы понять, кто именно принес продукты.



С тех пор пакет с продуктами появляется на двери Васильевых дважды в месяц, иногда чаще, но они знают, кто их тайный благодетель. Человек просто оставляет продукты, звонит в дверь и уходит.

Галина Васильева призналась, что продукты, которые передает им неизвестный, не только помогают семье выживать, но и вселяют надежду: **«Появилось ощущение, что кто-то добрый рядом, что я не одна с лежащим отцом на руках».**

Галина живет с 80-летним отцом, лежащим инвалидом. И сама женщина уже 32 года борется с рассеянным склерозом. Начиная с 1993 года Галина практически перестала выходить на улицу. Только в 2011 году бывший одноклассник случайно узнал о её судьбе и на свои средства оборудовал пандус.

ОБЕЩАННЫЕ ХОРОШИЕ НОВОСТИ



В ежедневной суете не всегда удаётся осмыслить сделанное, подумать об итогах и перспективах. Но мы сделали первую попытку. И вот, что поняли, обобщая истории и практики работы участников коалиции.

ПОМОГАЕМ ИНДИВИДУАЛЬНО

Организации коалиции используют индивидуальный подход к каждому выявленному человеку и рассматривают его потребности, привлекают те организации и службы, которые могут помочь. В Воронеже с помощью малого бизнеса обеспечили 5 пожилых людей слуховыми аппаратами, 15 — средствами реабилитации. В Чите привлекли волонтеров для восстановления сгоревшего дома. В Рязани с помощью МЧС убрали мегафон, установленный возле балкона пожилой женщины.

ВЫСОКИЙ УРОВЕНЬ ВОВЛЕЧЕНИЯ И ПОДДЕРЖКИ ДОБРЫХ ИНИЦИАТИВ

Среди тех, кто вовлёкся в проекты организаций, многие впервые стали волонтерами. И скорее всего, эта привычка сохранится. Дети, которые печатают защитные экраны на 3D принтерах, жильцы, которые помогают с выявлением одиноких старших — продолжают помогать ближним и после окончания пандемии. Это расширит добровольческую базу НКО и укрепит добрососедство.

НАДОМНАЯ ПОМОЩЬ ПРОДОЛЖАЕТСЯ

Доставка продуктов и лекарств — жизненно необходима. Но помощь не может ограничиваться только доставкой. Люди продолжают болеть дома, испытывать дефицит. Многие организации продолжают оказывать патронаж и надомный уход — это стало сложнее, требует дополнительных средств на средства защиты и т.д.

СОЦИАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ И ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

Важная потребность пожилых — потребность в общении. Даже близким с началом пандемии рекомендовали оставлять под дверью сумки с продуктами. Но все участники коалиции понимают, как важно поинтересоваться делами, поговорить с человеком, уделить ему внимание.

НОВЫЕ НАВЫКИ И ИЗБИРАТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Коллеги, которые организовали онлайн проекты для пожилых, говорят, что такие форматы надо будет сохранить и после возвращения из самоизоляции.

Повышенное внимание к новостям, которое наблюдалось у старших и вызывало стресс, сейчас спало — многие (не без помощи консультантов из НКО) поняли, что лучше смотреть позитивный контент, научились включать лекции, спектакли и концерты вместо новостей. Надеемся, они продолжат так регулировать информационные потоки.

ОСТОРОЖНОСТЬ КАК ЗАЩИТА ПРОТИВ МОШЕННИКОВ

Профилактика против мошенников велась и раньше, но главной её аудиторией скорее оставались дети пожилых. Сейчас кампания приобрела массовый характер, разъяснительная работа ведётся напрямую с пожилыми. Хотя, к сожалению, есть и пострадавшие от действий мошенников.

Результаты этой работы сохранятся и после пандемии.