

«ЧТО НАМ СТОИТ ДОМ ПОСТРОИТЬ?»

Людмила Степанова,
директор муниципального учреждения
«Социальный центр «Большая Охта»,
директор АНО «Агентство добровольной помощи»

Светлана Михайлова,
исполнительный директор
Благотворительного общества «НЕВСКИЙ АНГЕЛ»,
член Консультативного Совета
АНО «Агентство Добровольной Помощи»

Целью проекта SURE и деятельности Агентства Добровольной Помощи, в период его создания на территории Большой Охты, являлось улучшение положения пожилых людей, посредством формирования рабочей системы поддержки их неформальных помощников, придание им силы и уверенности. Участники проекта планировали организовать комплекс поддерживающих услуг и мероприятий, способствующих облегчению нагрузки на неформальных помощников пожилых. Задачи, которые мы поставили перед собой, были связаны с организацией информационной и консультационной помощи, с обеспечением эмоциональной разгрузки и психологической помощи, поддержкой групп с общими проблемами и помощью в решении специфических проблем, организацией досуга и оздоровления, кругов добровольческой взаимопомощи.

Мы планировали развивать такие услуги клиентам, как предоставление информации о социальных и медицинских услугах для пожилых людей, их юридических правах и льготах, профессиональная информация для НГО, оказывающих помощь пожилым. Проведение лекций и семинаров по вопросам старения и ухода за пожилыми людьми, организация встреч с гериатрами, травматологами, диетологами, фармацевтами, фитотерапевтами, психологами и другими специалистами. Организация досуговых мероприятий и отдыха – встречи, поездки за город, экскурсии, театры, спортивные мероприятия. Помощь в организации кругов взаимопомощи неформальных помощников по уходу за их подопечными.

Таким образом, мы задумали попробовать изменить качество жизни людей, включенных в проблематику пожилого возраста на определенной территории. Нам казалось, что цель, которую мы поставили, достаточно глобальна, и мы не скоро сможем сказать, что достигли ее.

На первом этапе, когда мы готовились открыть АДП, было необходимо заручиться общественной и государственной поддержкой, гарантиями для постановки социальной модели и дальнейшей деятельности. Проект «SURE» был поддержан Муниципальным Советом «Большая Охта» (Красногвардейский район) и местными общественными организациями. Муниципальный Совет стал одним из основных партнеров по проекту. Глава Территориального управления Красногвардейского района, специалисты и должностные лица отделов здравоохранения и социальной защиты населения проявили заинтересованность, сразу начали оказывать техническую и информационную поддержку нашей работе, как и многие государственные и общественные организации Красногвардейского района, действующие в сфере социальной помощи. Важным партнером на территории «Большой Охты» стал муниципальный Социальный Центр «Большая Охта». Проект был поддержан и депутатами Законодательного Собрания Санкт-Петербурга и Комитетами Администрации города по внешним связям, по взаимодействию с органами местного самоуправления, по труду и социальной защите

населения.

Предварительно был проведен социальный опрос, который помог выявить количество потенциальных клиентов АДП, проживающих на Большой Охте и определить их основные потребности. Опрос проводился Центром независимых социологических исследований. Полученные данные использовались при выявлении первых клиентов АДП, формировании услуг, определении их актуальности для клиентов Агентства. Сбор данных осуществлялся на основе структурированной анкеты, специально разработанной экспертами проекта. В проведении опроса также приняли участие будущие сотрудники АДП. Это было очень полезно для того, чтобы они могли «вжиться» в проблематику и будущую работу.

В первую очередь, в помещениях Муниципального Совета №33 «Большая Охта» был хорошо организован офис Агентства. Но для того, чтобы воплотить идеи в жизнь, необходимы люди, которые не только хотят, но и могут начать работу с людьми. По проекту персонал АДП должен состоять из трех человек – менеджера, координатора по работе с неформальными помощниками и координатора по информации. Найти людей всегда непросто, а для социальной работы особенно. Нам удалось найти людей разного возраста с хорошей мотивацией для работы с клиентами. Образовалась небольшая команда единомышленников. Первыми добровольцами Агентства стали активисты Социального Центра «Большая Охта».

Следующим этапом стало обучение персонала. Российские эксперты - специалисты Благотворительного общества «Невский Ангел» и Городского гериатрического Центра, а также финские эксперты - специалисты Фонда «Кунтокаллио», Центрального Союза по работе с пожилыми людьми провели для сотрудников Агентства, его первых добровольцев, активистов других организаций, оказывающих помощь пожилым серию обучающих семинаров:

- «Освоение методики работы в проекте»
- «Методика организации эффективной работы с добровольцами»

Обучение происходило и в Финляндии. Российские эксперты проекта, персонал АДП смогли познакомиться с теорией и практикой социальной работы с пожилыми, инвалидами, с добровольной работой для пожилых, с системой организации муниципального заказа для социальных служб.

В последствии обучение продолжилось, и были проведены семинары:

- «Организация работы Агентства Добровольной Помощи»
- «Особенности ухода и общения с пожилыми людьми»
- «Работа с добровольцами»
- «Социальная технология «Агентство Добровольной Помощи».

В этих семинарах уже принимали участие представители государственных и негосударственных организаций сферы оказания поддержки пожилых людей из трех других районов распространения опыта проекта в Санкт-Петербурге.

Обучение помогло осознать основы и приемы привлечения добровольцев и организации работы с ними, создать первые учетные и нормативные документы, начать прием клиентов и организацию первичных услуг. Полезно было в рамках обучения находить решения проблем, возникающих в работе, уточнять роли и ответственность, как персонала, так и добровольцев.

С целью информирования общественности об открытии АДП был проведен большой семинар открытия, на который приглашались представители различных государственных структур, общественных организаций, взаимодействие с которыми могло бы быть полезно для АДП. Кроме этого, выпускались листовки, звучали выступления по радио, организовали пресс-конференцию для журналистов.

Важный момент для начала работы – информационная компания. Необходимо было донести до людей, наших будущих клиентов задачи Агентства и скорректировать их в соответствии с реальными потребностями. Мы должны были объяснить людям, для чего все это делается, чем мы можем быть полезны для них. Нам была важна еще и поддержка разных людей для дальнейшей работы. Был издан специальный выпуск муниципальной газеты «Большая Охта», полностью посвященный проблематике неформальных помощников пожилых людей, смыслу и примерам добровольчества, задачам и формам планируемой социальной работы в Агентстве.

Одними из важнейших мероприятий информационных кампаний стали информационные семинары для неформальных помощников. Первый семинар был ориентирован на представление Агентства Добровольной Помощи, планируемых форм работы с пожилыми людьми и их помощниками. Наиболее важным результатом этого семинара стали рекомендации наших будущих клиентов. Люди охотно говорили о своих проблемах в уходе за пожилыми людьми, о проблемах самих пожилых и советовали нам, что необходимо делать в первую очередь. Информация об услугах и помощи пожилым, консультации юриста, психологическая поддержка помощников, информация по гериатрии и травматологии, помощь в борьбе с государственными службами коммунального хозяйства и другими. Люди говорили о том, что их никто никогда не спрашивал, в чем они нуждаются, какая поддержка им необходима для ухода за пожилыми. Они говорили о том, как устают и иногда даже отчаиваются, как одиноки и хотят общения.

Последующие семинары для неформальных помощников ориентировались на их потребности. Люди узнали много полезных вещей. Как ухаживать за лежачими больными, как вызвать на дом врачей специалистов, как устроить подопечного временно на отделение сестринского ухода и найти сиделку, какие услуги предоставляет городской гериатрический центр и множество местных организаций социальной помощи, как заменить паспорт лежачему больному, как стать добровольцем Агентства и какие услуги оно предоставляет. Полезным подспорьем для наших клиентов стало пособие «Книга для родственников и добровольцев, ухаживающих за пожилыми людьми», изданное в рамках проекта. Информация в пособии была представлена тремя разделами:

- «О добровольцах и добровольной работе» - характер и содержание добровольной работы, организация добровольной работы, поддержка добровольного помощника.

- «Помощь пожилым людям» - права пожилых людей на медицинскую и социальную помощь, психологические особенности пожилых и правила общения с ними, медицинские процедуры и технические средства реабилитации и ухода, насилие в семье – как распознать и помочь и др.

- «Информация» - организационные структуры медицинской и социальной помощи пожилым в Санкт – Петербурге, помощь и услуги пожилым в государственных медико-социальных организациях и службах и в негосударственных организациях города и Красногвардейского района, муниципальные услуги пожилым, досуг пожилых в Красногвардейском районе.

Агентство Добровольной Помощи было открыто 1 июня 2002 года.

Первыми клиентами Агентства стали участники социологического опроса, высказавшие желание получать поддержку Агентства.

Основные клиенты - неформальные помощники пожилых людей (родственники, друзья, соседи, добровольцы) и негосударственные (общественные и некоммерческие организации), оказывающие помощь пожилым людям.

Косвенные клиенты - пожилые люди, проживающие на территории муниципального образования «Большая Охта», государственные социальные службы, оказывающие им помощь.

Началась работа. Включили «Социальный телефон» и стали отвечать на вопросы людей. Если не имели нужной информации, находили ее и перезванивали тем, кто ее спрашивал. Служба «Социальный телефон» работает каждый день. Раздается в среднем 30-40 звонков в день. Звонят не только жители Большой Охты, но и всего Красногвардейского района, а после передачи в прямом эфире петербургского канала был шквал звонков со всего города. Из других районов звонки поступают до сих пор. Вопросы, которые нам задают совершенно разные. Некоторые интересуются моделью АДП, просят рассказать поподробнее, жалеют, что у них в районе нет такого Агентства. Были вопросы по оформлению документов, о медико-социальных учреждениях и услугах. Кроме того, интересовались, где можно взять на прокат ходунки, костыли и другую технику для инвалидов-опорников.

Часто у клиентов АДП, особенно у тех, кто ухаживает за родственниками, возникает необходимость проконсультироваться по юридическим вопросам. К нашим добровольцам – юристам обратились за помощью 156 человек (за 6 месяцев).

Зачастую нагрузка, которая ложится на плечи таких помощников, настолько велика, что их организм уже не в силах с нею справиться, о чем он сигнализирует бессонницей, повышением давления, появлением раздражительности, тревоги и беспокойства. И тогда эти люди сами нуждаются в помощи. Именно такую помощь они начали получать в группах психологической поддержки.

Агентство осуществляет широкий набор добровольцев. Это значит, что любой человек, желающий включиться в работу для пожилых людей и для их неформальных помощников, может придти в Агентство, чтобы получить всю необходимую информацию и пройти собеседование. Вакансии для добровольцев предлагаются разнообразные: это помощь одиноким пожилым людям и тяжелобольным, поддержка родственников пожилых полезной информацией, помощь в решении проблем с государственными службами, организации и проведением лекций по гериатрии и по другим, полезным для клиентов АДП, темам. Это участие в работе на «Социальном телефоне» и в «Общественной приемной», фотографирование, написание статей, изготовление рекламы, организация праздников и многое другое.

Если доброволец находит для себя поле деятельности, и АДП устраивают, предлагаемые им услуги, то он проходит соответствующую подготовку и обучение и приступает к добровольной работе в соответствии с его временными возможностями.

Основными принципами добровольной работы в Агентстве Добровольной Помощи являются:

- Работа неформальных помощников не оплачивается
- Неформальные помощники не дублируют функции социальных работников государственных социальных служб, но дополняют их в соответствии с потребностями пожилых и сотрудничают с ними
- Обеспечивается конфиденциальность информации

Двери АДП открыты всегда. Но есть приемные дни для собеседований с добровольцами. Часто бывает так – люди заходят и говорят: «слышали про Агентство. Я хочу помогать. Говорите, что делать!». Люди, рассказывают о том, за кем они ухаживают, какие у них трудности, в чем они нуждаются больше всего. А часто приходят просто выговориться и надо суметь их выслушать, оказать им внимание, сказать добрые слова.

Что же добровольцам дает их работа в Агентстве? Это и новая информация, и общение с множеством интересных людей, и участие в мероприятиях АДП и получение навыков, полезных для близких и родственников добровольцев, обретение нового круга общения, реализация собственных возможностей и интересов, наконец, это благодарность людей и самоуважение. Мы уверены в том, что, как и все общественные и некоммерческие организации, АДП предоставит каждому человеку уникальную возможность, совместить удовлетворение своих собственных потребностей, с потребностями общества.

В Агентстве организовались 4 группы с общими проблемами:

- люди, ухаживающие за своими родственниками
- супруги, ухаживающие за своими женами/мужьями
- соседи, оказывающие различную помощь пожилым соседям
- люди, недавно потерявшие своих близких.

С сентября 2002 года проводятся регулярные встречи групп, вечеринки. Люди обмениваются опытом, поддерживают друг друга, определяют общие проблемы. Для них организуются специальные лекции и мероприятия, приглашаются специалисты. Так по просьбе групп с общими проблемами были организованы лекции врача-гериатра поликлиники №17, главного гастроэнтеролога Красногвардейского района, невропатолога поликлиники №17. В лектории Агентства проводились лекции и для более широкого круга клиентов по темам: «Что такое страх?», «Проблемы пожилого возраста», «Очищение организма от шлаков в домашних условиях», «Эстетика общения».

В АДП развивается клубная работа. Уже работают Клуб цветоводов, клуб «Мастерица», курсы плетения из лозы, Клуб «Здоровье и долголетие», Клуб поэтов Большой Охты, курсы макраме, Клуб добровольцев. Цели Клуба добровольцев – объединение и поддержка добровольческих инициатив, встречи. В гостях у Клуба добровольцев бывают интереснейшие люди – поэты, врачи, журналисты, барды, спортсмены.

Среди наших клиентов в этом году были юбиляры (60, 80, 90 лет). Наши поздравления для них были очень приятны и некоторые приходили с просьбой, чтобы мы написали поздравление с днем рождения их маме или другому родственнику.

Чрезвычайно ценятся клиентами досуговые мероприятия. Это и совместное посещение филармонии, и поездки за город, и театры и экскурсии и праздники и группы здоровья.

Отрадно наблюдать, как изменяются люди после прихода в АДП. Некоторые из них пришли очень замкнутыми, угрюмыми, неулыбчивыми. Но через некоторое время, после общения с другими клиентами/добровольцами, после посещения различных мероприятий они совершенно меняются: становятся более открытыми, отзывчивыми, «теплыми».

Мы завели «Книгу отзывов». Сначала предлагали людям высказать свое мнение на оформленном бланке, ответить на определенные вопросы. Но, как оказалось, это было препятствием для их творчества. Когда в нашей книге появились просто чистые листы, наши клиенты стали писать такие отзывы, что некоторые из них – готовые статьи в газету.

Наглядными результатами работы АДП стали фотостенды, которые оформляются после каждого значительного события в нашей жизни. Кроме этого в Агентстве есть большой фотоальбом. По нему можно проследить каждый шаг, каждый этап работы. Альбом стал очень ярким и живым комментарием к ежемесячным отчетам АДП.

По результатам анкетирования наших клиентов, членов Наблюдательного Совета Агентства, экспертов проекта, партнеров и тренеров-консультантов, подготовленных в период проекта, мы сделали выводы, что:

- услуги и мероприятия Агентства необходимы и полезны, что люди охотно работают в Агентстве на добровольных началах,
- есть возможность, привлекая все больше добровольцев, расширять добровольную помощь пожилым на дому,
- государственные медико-социальные службы района заинтересованы в сотрудничестве с Агентством и в развитии комплексной помощи пожилым на основе дополнения государственной помощи негосударственными социальными услугами.

... 1 июня 2003 года Агентству Добровольной Помощи «Большая Охта» исполнился 1 год. За этот срок была проделана большая работа. Теперь мы можем уверенно сказать, что достигли поставленной цели. Сегодня у Агентства 130 клиентов – неформальных помощников пожилых людей. Это родственники, соседи коллеги пожилых людей, добровольцы Агентства. Среди них 15-ть специалистов (юристы, психологи, парикмахеры, врачи, преподаватели оздоровительной гимнастики и т.д.). Агентство осуществляет плановую работу и оказывает услуги клиентам с учетом их интересов и индивидуальных потребностей. Информация об услугах и мероприятиях Агентства размещается в местных газетах, на радио, в отделах ТУКАР, в Муниципальном Совете № 33 «Большая Охта», на наших стендах в Агентстве.

У АДП уже много друзей и партнеров. В его работе заинтересованы как отдельные люди, которых волнует проблематика положения пожилых, так и общественные, некоммерческие организации, государственные социальные службы, Муниципальные Советы, отдел социальной защиты населения и отдел по здравоохранению Территориального Управления Красногвардейского административного района, местный бизнес.

Прошло учредительное собрание Агентства Добровольной Помощи, поданы документы для государственной регистрации в качестве автономной некоммерческой организации. Учредителями Агентства стали местные государственные, муниципальные и общественные организации. Учредители Агентства, его персонал и консультанты совместно определили стратегию дальнейшей деятельности. Определены новые формы работы и уже три основных направления деятельности Агентства:

- «Поддержка пожилых и их неформальных помощников»
- «Поддержка инвалидов и их неформальных помощников»
- «Развитие практики социального добровольчества»

Из бюджета Муниципального Совета «Большая Охта выделены финансовые средства на деятельность Агентства во втором полугодии 2003 года.

Агентство начинает распространять свой опыт. Совместно с Благотворительным обществом «Невский Ангел» проведен семинар на территории Муниципального округа №35 и круглый стол в период выставки «Социальный Петербург. Новые решения». В июне 2003 года Агентство принимает на практику специалиста по добровольной работе из города Кемерово, проходящего стажировку в Благотворительном обществе «Невский Ангел». Опытом нашей работы уже заинтересовались в Великом Новгороде и новгородской области, в Нижнем Новгороде и Самаре, в Швеции и в Польше. Социальная технология и опыт модели представлены на конференции Приволжского Федерального Округа «Добровольчество как ресурс для НКО» для 50-ти представителей НКО и властей.

«Что нам стоит дом построить, нарисуем – будем жить». Нам удалось не только нарисовать наш дом, не только построить его в достаточно короткий срок, но и сделать этот дом теплым, функциональным и полезным. 18-ть месяцев строили его множество людей. Теперь они могут сказать, что это их дом. Правда, о прочности нашего дома можно будет судить спустя некоторое время.

Приходите! Мы будем рады видеть Вас в Агентстве Добровольной Помощи. Расскажем и покажем нашу работу на практике, познакомим с интереснейшими людьми. Может быть, Вы захотите воспользоваться поддержкой и услугами Агентства? Возможно, Вы захотите и сможете поддержать его работу? Наши двери открыты.....
