

**Марина Васильева,**  
заместитель председателя  
Синодального отдела  
по церковной благотворительности  
и социальному служению РПЦ,  
координатор Службы добровольцев  
«Милосердие»

**КАК СОЗДАТЬ СЛУЖБУ  
ДОБРОВОЛЬНЫХ ПОМОЩНИКОВ**

Методическое пособие

# СОДЕРЖАНИЕ

<b><u>С чего начать</u></b>	<b>4</b>
<i>Первый вопрос: кому помогать?</i>	4
<i>Второй вопрос: чем и как будем помогать?</i>	4
<i>Третий вопрос: кто будет помогать?</i>	4
<b><u>Где искать добровольцев</u></b>	<b>5</b>
<b><u>Первая встреча</u></b>	<b>5</b>
<b><u>Структура службы</u></b>	<b>6</b>
<b><u>Обучение</u></b>	<b>7</b>
<b><u>Организация адресной помощи</u></b>	<b>7</b>
<b><u>Трудности</u></b>	<b>9</b>
<b><u>Как объединять команду</u></b>	<b>10</b>
<b><u>Координаторский совет</u></b>	<b>10</b>
<b><u>Технические вопросы организации</u></b>	<b>11</b>
<b><u>Права доступа</u></b>	<b>12</b>
<b><u>Формализация</u></b>	<b>12</b>
<b><u>Вместо заключения</u></b>	<b>12</b>
<b><u>Приложение 1. Инструкция координатора добровольцев</u></b>	<b>13</b>
<b><u>Приложение 2. Памятка первопроходцу</u></b>	<b>20</b>
<b><u>Приложение 3. Памятка добровольцу, помогающему в округе</u></b>	<b>21</b>
<b><u>Приложение 4. Памятка добровольцу, помогающему в ДДИ</u></b>	<b>24</b>
<b><u>Приложение 5. Анкета для добровольных помощников</u></b>	<b>28</b>
<b><u>Приложение 6. Карта первого визита</u></b>	<b>30</b>
<b><u>Приложение 7. Спецкурс по уходу за больными</u></b>	<b>32</b>

## ВСТУПЛЕНИЕ

Авва Дорофей удивительно наглядным примером иллюстрирует связь между любовью к Богу и любовью к людям. «Представим себе, — говорит он, — большой круг. Предположим, что круг — это наш мир, самая середина круга — Бог, а точки на радиусах круга — это люди. Одни из них ближе к центру, т. е. к Богу, другие — дальше от Него. По мере того как люди приближаются к середине круга своей любовью к Богу, в такой же мере они приближаются и друг к другу, и наоборот: удаляясь друг от друга своей неприязнью, они одновременно удаляются и от Бога. Таково естество любви: сколько соединяемся с ближним, столько соединяемся и с Богом».

А старец Паисий Святогорец в своих письмах пишет: «Монахи не должны оставлять пустыню и идти в мир помогать бедняку или навещать больного, принося ему апельсин или другое утешение... — а дальше старец прямо говорит, что это должны делать мы: — это забота мирян, и за это с них спросит Бог!»

И потому важное дело каждого православного мирянина — умножать в сердце любовь к страдающим ближним, помогая им и неся их тяготы. Трудиться над этим можно и поодиночке, и на приходе, вне какого—либо сообщества. А можно — организовав для этого специальную службу добровольцев, о чем и будет идти речь в этой брошюре.

Важно сразу же определиться, что непосредственная организация добровольческой службы — это дело активной части мирян. Роль священника — это роль духовника. Не нужно возлагать на него ответственность за оперативную деятельность и координацию. С ним необходимо согласовывать важные дела и решения, расстановку людей, но не вовлекать в ежедневную социальную работу.

Руководителю такой службы нужно всегда помнить, что добровольцы — это самое ценное, что у него есть, и его задача — в первую очередь сделать так, чтобы добровольцам было комфортно работать в рамках службы, но при этом они помнили, что цель такой службы — оказание помощи, а не приятные совместные мероприятия.

### **Существует два необходимых условия успешной работы службы:**

- нужно любить добровольцев, ценить их и помогать им, в том числе — выстраивать межличностные отношения;
- нужно любить подопечных и стараться сделать так, чтобы они получили необходимую помощь и, главное, почувствовали искреннюю любовь и сочувствие.

## **С чего начать**

В первую очередь, необходимо ответить на три ключевых вопроса.

### *Первый вопрос: кому помогать?*

Этот, казалось бы, легкий вопрос часто ставит в тупик на первом этапе организации службы. Тем не менее ответить на него нужно.

Отвечать будет легче, если вы обратите внимание на состав прихода или какие-то его особенности. К примеру, если в приходе много пожилых людей, наверняка им требуется помощь на дому. А может быть, храм находится около вокзала и есть проблема бездомных и отставших от поезда людей?

Один из простых способов определиться с тем, кому вы начнете помогать в первую очередь, — это спросить настоятеля и священников вашего храма, в чем они видят наибольшую необходимость. Это нужно сделать потому, что одна из первых задач — помочь, в том числе и самому настоятелю, решить те социальные проблемы, которые есть в приходе. Кроме того, обычно священники, приезжая на требы, знают тех людей, кто по каким-то обстоятельствам не выходит за пределы своей квартиры и нуждается в помощи.

А может, вы займетесь помощью какому-то учреждению (детскому дому, больнице и т. п.), находящемуся около храма.

В дальнейшем вы сможете расширить поле деятельности, но начинать всегда лучше с чего-то одного.

### *Второй вопрос: чем и как будем помогать?*

На этот вопрос ответить легче — он напрямую зависит от ваших возможностей. Начинайте с малого. По мере вовлечения новых людей и появления новых возможностей можно увеличить объем и ввести новые направления помощи.

### *Третий вопрос: кто будет помогать?*

Прихожане храма, воцерковленные люди из разных приходов или люди любых взглядов и конфессий, но объединенные желанием помочь нуждающимся?

Организовывая свою службу, мы решили «открыть двери» максимально широко. Приходить к нам и помогать другим могут люди любых

взглядов и конфессий, единственное обязательное условие — не проповедовать чуждые Православию религиозные воззрения.

Почему мы так решили? Потому что, с одной стороны, это возможность для нецерковных людей «мягко» войти в Церковь, пребывая в доброжелательной атмосфере, постепенно воцерковиться. Во—вторых, потому, что нуждающихся очень много, а значит, и помощников должно быть как можно больше. Нужно отметить также, что и круг подопечных мы не ограничиваем только верующими. Словесной проповеди мы не ведем, а только, при желании со стороны подопечного, рассказываем о том, что его интересует.

### **Где искать добровольцев**

Определив, кого бы мы хотели видеть в своих рядах, нужно решить, как достучаться до этих людей, как привлечь их к нам. Использовать для этого можно любые источники: выступления на радио, конференциях, семинарах, в институтах, развешивание листовок, создание интернет—сообщества и проч.

Интернет-страницы и форумы становятся, как правило, центром таких добровольческих групп, позволяя привлекать наиболее активную часть людей к такому служению.

### **Первая встреча**

Новые добровольцы должны иметь возможность прийти к вам в любой момент. Для этого нужно первые встречи с новичками проводить регулярно, желательно каждую неделю в одно и то же время.

Определите день и время, чтобы по возможности было удобно и вам, и священнику, и предполагаемым новым добровольцам. В нашей службе это воскресенье, 11.45. Встречи проходят круглогодично, с двумя перерывами — на Пасху и Рождество Христово.

Такая регулярность позволяет не потерять тех добровольцев, которым трудно найти время для того, чтобы прийти к вам в первый раз (а порой бывает, что человек именно в этот день каждую неделю занят).

Наша первая встреча проходит так. Новый доброволец приходит в храм, там его встречает координатор, который раздает анкеты для заполнения. Новенькие заполняют анкеты (см. Приложение 1), потом происходит общая бе-

седа, которую проводит священник. Задача такого собеседования — познакомиться с людьми, дать информацию о деятельности, контакты координатора, отсеять явно неадекватных людей и людей с корыстными целями, каждому подобрать то направление деятельности, с которого он начнет помощь в рамках вашей службы (если оно не одно).

После этого мы ведем новеньких в трапезную, где они продолжают общение с координатором, но уже без священника. Это позволяет людям, чувствующим себя скованно в присутствии священника, задать те вопросы, которые их волнуют, и раскрыть свои мотивы.

## **Структура службы**

Нужно понимать, что главное, на чем держится вся деятельность добровольцев, — это дружеское личное общение. А значит, нужно выстроить такую структуру, чтобы старшие (ответственные, координаторы и т. п.) имели возможность общения со всеми людьми, работающими на их участке.

Фактически это означает деление всех добровольцев службы на более мелкие группы численностью до 20 человек. Если группа становится больше, нужно думать об очередном уровне ее дробления. Важно не терять возможности личного общения добровольцев.

За каждым направлением деятельности, даже если оно пока небольшое, нужно обязательно закрепить ответственного. Это вносит порядок.

Конечно же, людей на позиции старших, ответственных, координаторов нужно обязательно специальным образом отбирать и кандидатуры согласовывать с духовником службы.

По опыту нашей службы можно отметить, что наиболее стабильно действуют службы, в которых координаторами являются люди воцерковленные, понимающие необходимость молитвы и участия в церковных Таинствах. Как исключение, координировать какое-либо из направлений может человек невоцерковленный, но явно симпатизирующий Православию и горящий желанием помогать другим.

Безусловно, решения духовника по важным вопросам деятельности службы должны восприниматься всеми координаторами как последняя инстанция и не оспариваться.

Выстраивая структуру управления службы, важно иметь в виду, что координаторы и старшие добровольцы должны быть главными помощниками «рядовых» добровольцев, их управленческая задача — вспомогательная относительно основной деятельности службы. Структура службы должна быть четко иерархична, но эта иерархия должна не ограничивать свободу людей, направленную на позитивную деятельность, а способствовать ей и поддерживать инициативу.

Наша организация на сегодняшний момент представляет собой достаточно большую структуру: у нас около 25 координаторов и направлений.

Для организации адресной работы с подопечными мы выбрали координаторов для каждого округа Москвы. Координатор отвечает за добровольцев и подопечных на вверенной ему территории. У окружного координатора есть свои помощники (на уровне района или станций метро — кому как удобнее). Более подробно к организации окружной деятельности мы вернемся в соответствующем разделе.

За каждое учреждение, где оказывается помощь, вне зависимости от того, в каком округе оно находится, отвечает отдельный координатор со своими помощниками.

## **Обучение**

Для новых добровольцев лучше всего устроить занятия, чтобы поближе с ними познакомиться и дать базовую информацию о том, как действовать в стандартных ситуациях. Первые четыре года в нашей службе не было обязательного посещения таких занятий, теперь мы планируем его ввести.

Для отдельных направлений, вероятно, потребуются специальные занятия (по инфекционной личной безопасности в ВИЧ— и прочих отделениях, по уходу за детьми или лежачими больными и т. п.).

Например, в нашей службе организован спецкурс по уходу за лежачими больными для тех добровольцев, кто всерьез решил помогать именно в бригаде, занимающейся гигиеной подопечных. В Приложении 7 приведен график и тематика подобных занятий.

## **Организация адресной помощи**

Адресная помощь — это помощь на дому социально незащищенным группам: пожилым, инвалидам, многодетным и неполным семьям.

Вот общая схема ее организации в нашей службе:



Для работы по этому направлению важно создать постоянную горячую линию, куда могли бы позвонить нуждающиеся люди и оставить свою просьбу. Принимать звонки может специально выделенный сотрудник, доброволец, социальный работник храма, автоответчик. Необходимое условие — доступность информации о работе горячей линии. Оптимально, если просьбы можно оставлять круглосуточно.

### «Звания» добровольцев

- Новенькие — только прошедшие собеседование для новеньких.
- Первопроходцы — те, кто приходят первый раз к человеку, просящему помощь, и оценивают ситуацию, заполняют Карту первого визита (см. Приложение б). Первопроходцы помогают координатору разобраться, в каком объеме и какая именно нужна помощь.
- Помощники координатора — опытные добровольцы, отвечающие за помощь пяти-шести постоянным подопечным. Их задача — знать, что происходит у подопечных, периодически (не реже одного раза в месяц) созваниваясь с ними. Цель такого общения — отслеживать изменения ситуации, чтобы вовремя послать к подопечному большее количество добровольцев, если нужно, или решить какие-либо другие проблемы при их возникновении. Помощники также поддерживают связь с теми добровольцами, которые помогают этим подопечным.
- Проверенные, давние добровольцы — большинство добровольцев, которые регулярно и эффективно помогают в округе.



- Выбывшие, неактивные добровольцы. Мы их отсеиваем массово в результате ежегодного сплошного обзвона и на индивидуальной основе — по предложению координатора.

## Трудности

Каждому добровольцу мы выдаем «Общие правила» (см. Приложение 3), чтобы подготовить его к возможным сложностям в предстоящей деятельности. Очень важно еще на первом этапе объяснить, что не все бывает гладко и могут быть трудности, а также то, что любые трудности координатор готов помочь уладить и не взвалит на него слишком тяжелую ношу.

Нужно также говорить о том, что капризы пожилых людей или других подопечных — это чаще всего просьба о внимании, выраженная таким образом. И часто вместо того, чтобы пытаться просто выполнять все просьбы и «капризы», нужно просто пожалеть человека, может быть, даже просто обнять его, взять за руку и послушать то, что на самом деле его волнует и из-за чего он так себя ведет.

Безусловно, бывают разные ситуации. Могут быть и сложные подопечные. Возможно, координатору придется не раз и не два менять у них добровольцев. В нашей практике такие случаи были. Важно не допустить обид на подопечных, удерживать от этого добровольцев. Нужно стараться изо всех сил сохранить хотя бы сочувствие и жалость к этому человеку. Попробуйте встать на его место и подумать, как ему самому сложно жить с таким характером.

Также очень важно предупредить добровольцев о том, что почти у всех людей пожилого возраста есть родственники, и, если они не участвуют в жизни своих родных, это, конечно, плохо, но не нужно спотыкаться, обнаружив наличие такого «близкого». Ваша задача — помочь тому, кто просит о помощи. В нашем опыте были ужасающие примеры. Например, когда сын жил в одной квартире с мамой, открывал добровольцам дверь, вежливо здоровался и уходил в свою комнату, абсолютно никак не участвуя в жизни матери. А у матери развивалось окостенение суставов, так что в скором времени она уже не могла взять самостоятельно ни яблока, ни чашки, ни ложки. Добровольцы под конец ее жизни приходили практически каждый день, кормили ее, помогали во всем, а сын — нет. За месяц до смерти она попросила пригласить священника и первый раз в жизни причастилась.

Как бы вы ни доверяли своим добровольцам, нужно вести контроль за их деятельностью и состоянием просьб подопечного. Обычно это делают помощники координатора, регулярно созваниваясь с подопечными.

Два раза в год (на Пасху и Рождество Христово) мы стараемся объехать каждого из наших подопечных небольшим составом с координатором округа, чтобы лично быть со всеми, кому помогаем, и видеть своими глазами реальную ситуацию.

### **Как объединять команду**

Чтобы служба функционировала успешно, нужно соблюдать баланс между самой деятельностью и какими-либо объединяющими мероприятиями. Их формат нужно выбирать в соответствии с интересами тех людей, которые составляют службу. Это могут быть богослужения, чаепития, совместные праздники, паломнические и трудовые поездки, субботники, просмотры фильмов и т. п.

Важно следить за тем, чтобы ваши добровольцы безвозвратно не выгорели в первый же год. В идеале для этого каждый доброволец должен советоваться со своим духовником о том, как много времени и сил ему следует выделять для помощи другим.

За работой невоцерковленных добровольцев должен зорко следить сам координатор или его помощники.

Полезны дополнительные семинары, обучение, общие встречи, обсуждения, показывающие, какая динамика намечается у подопечных в результате усилий добровольцев, и т. п.

Всегда поддерживайте инициативу по созданию новых направлений или улучшению существующего, давайте добровольцам ощутить личный вклад в развитие службы и личную ответственность за ее функционирование.

### **Координаторский совет**

Координаторский совет собирается один раз в месяц в составе духовника службы, руководителя службы и всех координаторов. По необходимости в нем могут участвовать помощники координаторов или те добровольцы, присутствие которых важно для обсуждения вопроса.

Задача этого совета — помочь координаторам решить возникшие сложные вопросы, принять общие решения, поделиться важными для всех новостями.

## **Технические вопросы организации**

В связи с особенностями организации службы, объединяющей людей из разных округов, которые не могут часто встречаться, мы выработали возможность общения и работы при активном использовании интернет— и компьютерных технологий.

Анкетные данные всех добровольцев, которые прошли первую встречу, мы заносим в электронную базу данных. Для этого на настоящем этапе используется Excel, позволяющий делать выборку по любому параметру и любые сортировки (чтобы получить проформу этой таблицы, надо написать нам по адресу: [miloserdie@gmail.com](mailto:miloserdie@gmail.com)).

Эта база данных доступна всем координаторам. Мы выкладываем ее еженедельно после встречи новеньких на интернет—страничке внутренней группы, организованной на базе услуг [www.gmail.com](http://www.gmail.com).

Аналогичная база данных с ежедневным внесением в нее новой информации существует по просьбам, поступающим по телефону. Операторы заносят просьбы в базу данных и высылают ее координаторам.

Недавно мы ввели в работу базу данных с интерактивным одновременным доступом, возможностью отслеживать участие каждого добровольца и историю работы с каждой просьбой. Когда эта программа будет достаточно долго опробована на практике и окажется действительно удобной, можно будет использовать ее в аналогичных службах.

Кроме того, для координаторов существует внутренняя рассылка, организованная посредством [google-group](https://www.google.com/groups) (это фактически мини-форум с возможностью хранения документов, одновременного получения писем всеми участниками группы и т. п.). К этой группе подключены только координаторы (или их помощники); в группе открытым образом публикуется вся информация (в отличие от общедоступного интернет-форума, где мы не публикуем точных контактных данных и адресов наших подопечных). Также этот ресурс служит новостным источником для координаторов — через него мы оповещаем, когда и где будет проходить координаторский совет, какие

вопросы будут обсуждаться, после встреч — какие были приняты решения и т. п.

Для общего доступа (не только добровольцев, но и всех сочувствующих) существует интернет-форум на сайте [miloserdie.ru](http://miloserdie.ru), где есть исчерпывающая информация о том, как присоединиться к службе, какие просьбы и события являются сейчас актуальными и что, где и когда проходит.

Через форум один раз в неделю делается рассылка новостей всем пользователям.

## **Права доступа**

На общем форуме все добровольцы имеют звание «доброволец». Координаторы — «координатор» с расширенными правами модерации. Есть еще «администратор», «сотрудники Комиссии» и «другие НКО». Есть пользователи без званий, которые или пока не определились со своим статусом, или не хотят пока ни к кому примыкать.

Присвоение таких званий дает возможность делать рассылки именно тем группам пользователей, которые нужны для этой рассылки.

Как только координатор перестает быть координатором, все статусы, расширенные права, подписка на общую группу, пароли к общим данным у него изымаются.

## **Формализация**

Наша служба, как и, наверное, большинство быстрорастущих организаций и служб, идет по пути формализации. Мы выработываем регламенты и стандарты (например, максимальный срок ответа на просьбу), начинаем подписывать договоры с добровольцами и выдавать им удостоверения. Этот путь необязателен для маленьких служб.

## **Вместо заключения**

Главное — нужно стараться сохранить добрые отношения между координаторами, добровольцами и подопечными. И помнить, что цель такой православной организации — умножение любви. А потому не гонитесь за масштабами деятельности и другими внешними показателями, стремитесь создать родственную атмосферу и взаимопомощь. Подтверждением того, что вы на

верном пути, можно считать момент, когда добровольцы начнут праздновать с подопечными свои дни рождения и отмечать вместе праздники.

Скорее всего, создавая службу, аналогичную нашей, вы столкнетесь с какими-то вопросами, не освещенными в этой брошюре. Мы готовы ответить на любые ваши вопросы. Обращайтесь к нам по адресу [miloserdie@gmail.com](mailto:miloserdie@gmail.com) или звоните в нашу справочную службу +7(495) 972-97-02.

## **Приложение 1. Инструкция координатора добровольцев**

Служба добровольцев «Милосердие» действует при Комиссии по церковной социальной деятельности Москвы. Юридическое лицо — РОО «Милосердие».

Адрес сайта: [www.miloserdie.ru](http://www.miloserdie.ru).

Телефон справочной службы «Милосердие»: +7(495) 972-97-02 (для любых вопросов, касающихся социальной деятельности РПЦ в Москве).

Телефон комиссии: (495) 237-34-27.

Контакты других координаторов находятся во внутренней google—группе, участником которой вы становитесь.

Миссией Службы добровольцев «Милосердие» является умножение любви через деятельное служение ближним в любых формах.

### **Общие задачи координатора:**

- хорошо знать всех своих добровольцев;
- стараться помочь добровольцам во всех их трудностях;
- если трудно помочь своими силами, обязательно поднимать эти вопросы на координаторских советах и звонить общему координатору;
- для ваших добровольцев действует «презумпция невиновности». Своим людям необходимо доверять. В случае возникновения каких-то напряженных ситуаций сообщать общему координатору, чтобы вместе найти выход.

**1. Новые просьбы** оператор каждый вечер заносит в базу и присылает на общую почту координаторов: [miloserdie@gmail.com](mailto:miloserdie@gmail.com) (для этого надо зайти на сайт [www.gmail.com](http://www.gmail.com)).

- Пока не работает электронный одновременный доступ к базе данных, чтобы не случилось ситуации, когда базу обновляют одновременно не-

сколько человек, необходимо написать на общую почту miloserdie@gmail.com пустое письмо с темой «ОБНОВЛЯЮ», после этого обновить и прислать базу. Если видите, что кто-то уже прислал такое письмо, — ждите, пока человек закончит обновление и пришлет базу.

- Просьбы по специализированному ремонту (сантехника, электрика, побелка, обои и т. п.) координируются отдельным координатором по ремонтам. Мелкий ремонт осуществляется силами добровольцев округа и под контролем окружного координатора.

## **2. Размещение просьб и откликов на форуме.**

- В начале темы обязательно указывайте ближайшую станцию метро.
- Пример: «м. Марьино — помощник бабушке 1-2 раза в неделю».
- Никогда не пишите в открытом доступе полный адрес и телефон!
- Старайтесь, чтобы ваши сообщения на форуме были максимально точны и имели позитивную окраску или хотя бы нейтральную. Чем больше деталей вы напишите о человеке, тем выше вероятность, что кто-то откликнется (профессия человека, увлечения, возраст и т. п.). Лучше, если это будут короткие законченные истории с фотографиями.
- Никогда не отправляйте людей, не являющихся добровольцами, на выполнение какой-либо просьбы.

## **3. Общие правила взаимодействия с добровольцами**

- В течение семи дней (со дня прихода нового добровольца на собеседование в храм) координатор (или его помощник) должен связаться с новыми добровольцами своего округа (или направления): представиться, познакомиться, рассказать о правилах и желательно предложить сразу поехать к подопечному или на первую встречу в интернат / больницу / детский дом, чтобы энтузиазм не погас (семь дней отсчитывается со дня прихода новенького добровольца на собеседование в храм).
- Каждый новый доброволец первые два раза (как минимум) обязательно должен сходить к подопечным в паре со «старым» проверенным добровольцем. Это делается, чтобы помочь человеку разобраться, как вести себя с подопечными, а также чтобы приглядеться к новому человеку.

При оказании помощи в учреждениях нового добровольца на первом этапе обучают сестры или опытные, регулярно помогающие в этом месте добровольцы.

- При отклике с форума, если у человека отсутствует звание «доброволец», нужно обязательно уточнить, является ли он нашим добровольцем или нет. Если человек добровольцем еще не стал, направлять его на выполнение каких-либо просьб нельзя!

**4. Узкоспециализированные добровольцы** это те, кто выбрал только один пункт из перечня «Кому хотите помогать». С ними занимаются координаторы по направлениям, отслеживая появление новеньких и приглашая их на первую встречу именно в то место, куда они записались (больницу, детский дом).

- Координатор направления занимается вопросами пропуска нового человека в учреждение, заботится о получении медкнижек (если они необходимы).
- Необходимо стремиться, чтобы все добровольцы были задействованы. Если не получается в одном направлении — предлагайте другое и соединяйте с соответствующим координатором.
- Важно отслеживать, чтобы при переходах с одного направления на другое добровольцы не исчезали из поля зрения координаторов.

**5. Особенности помощи в округах (адресная помощь):**

- «Друзья под опекой» — это те люди, которым мы помогаем постоянно, и помощь им может длиться неопределенное время: месяц, два, год... Наши добровольцы приходят к ним один-два раза в неделю и готовят, убирают, моют и т. п. За этих людей мы молимся на молебнах, так же как и о тех, кто им помогает.
- Большинство ситуаций, особенно там, где требуется комплексная и долгосрочная помощь, невозможно понять и оценить по телефону. В этом случае предупредите просящего, что к нему в ПЕРВЫЙ РАЗ придет специальный человек (первопроходец — см. ниже), который окажет некоторую помощь и оценит ситуацию, а после его визита вы найдете постоянного помощника.
- В каждом округе необходимо иметь первопроходцев. Это те добровольцы, которые будут выезжать на новые просьбы, узнавать реаль-

ную обстановку и затем передавать информацию координатору (мы рекомендуем использовать для этого «Карту первого визита» и фотографировать подопечного на мобильный телефон или фотоаппарат. В первый приезд подопечный нормально воспримет подробные расспросы, зато потом у нас не будет проблем с поиском контактов его родственников и соседей в экстренных случаях — болезни, смерти). При выезде первопроходец должен не просто поговорить с человеком, а оказать ему необходимую помощь.

- Получив просьбу, постарайтесь как можно скорее позвонить человеку и узнать, что именно ему нужно. Максимальный срок для отклика на просьбу — неделя. Но помните, что для человека, который ждет звонка и помощи, даже ожидание в два-три дня может оказаться очень утомительным и страшным. Предупредите о сроках добровольцев и просите, чтобы они держали вас в курсе происходящего. Ситуация, когда доброволец обещал позвонить и «забыл» на две недели, а вы за этот срок не поинтересовались, все ли в порядке, — недопустима.
- О срочной просьбе (срок исполнения один-три дня) дежурный оператор сразу сообщает координатору по телефону.
- Нашим подопечным могут помогать только те, кто был на личном собеседовании в храме (первая встреча добровольцев) и заполнил нашу анкету (т. е. она появилась в базе данных по добровольцам). Даже если у вас очень острая необходимость в помощи, пожалуйста, соблюдайте это правило!
- На новые просьбы нельзя посылать новых людей, которые еще не были на других выездах с проверенными добровольцами по крайней мере два раза.
- Если просьба срочная и жизненно необходимая, а «стареньких» добровольцев для ее выполнения не находится, то координатор может послать нового непроверенного добровольца, но при этом обязательно предупредит подопечного, что проверенных людей нет, а этого человека мы пока хорошо не знаем, он только к нам пришел и еще не проверен. В случае согласия с этим подопечного, новенького можно посылать.
- Один раз в месяц координатор или его помощники осуществляют контроль над исполнением просьб в своем округе, обзванивая подопеч-



ных и спрашивая, как у них дела и как справляются добровольцы с оказанием им помощи.

- В случае если среди своих добровольцев не получается найти людей для выполнения просьбы, ее размещают на форуме добровольцев не позже чем через семь дней с момента ее поступления.
- Каждый доброволец должен быть предупрежден о том, что не всегда можно давать номер своего мобильного или домашнего телефона. Если подопечный «проблемный», нужно придумать альтернативный вид связи.
- Если доброволец уходит в отпуск или уезжает, а его подопечному требуется помощь, вы должны найти замену. Чтобы у вас было достаточно времени, обязательно просите добровольцев как можно раньше информировать вас об отъезде или иных обстоятельствах.
- Если ваш доброволец начинает «выгорать», подумайте, как можно ему помочь: связать с духовником службы, посоветовать отдохнуть, взять тайм—аут, или облегчить нагрузку, заменив тяжелую просьбу более легкой. (Например, если доброволец устал от бабушки с плаксивым и требовательным характером, можно попросить его помогать в многодетной семье, где нет постоянного уныния, но просто много забот и дел. А добровольца, уставшего от «рутины» в многодетной семье (прогулок с малышами и мытья посуды), можно попросить помогать там, где он почувствует себя по-другому.)
- Выбирайте себе помощников и налаживайте с ними взаимодействие. Если у вас много специфических просьб, можно выделять помощника по этому направлению. (Например, может появиться организатор церковных Таинств на дому (контакты с храмами); организатор перевозок, мелких ремонтов; человек, который будет обзванивать добровольцев для каких—то важных объявлений; человек, занимающийся распространением информации о вашей деятельности; человек, который выезжает в первые разы с новенькими добровольцами и знакомится с ними более подробно.)
- Кроме того, со временем вам могут понадобиться помощники, которые будут контролировать ситуацию (о контроле см. выше) там, где уже налажена постоянная долгосрочная помощь. Попробуйте найти

из старых, проверенных, опытных добровольцев людей, каждому из которых можно поручить четыре-пять подопечных, и попросите их звонить этим подопечным и при необходимости их добровольцам. Оптимальная периодичность звонков подопечным — один раз в месяц. Нужно уточнить, хватает ли подопечному помощи добровольца, нет ли еще каких-то нужд и т. д. Попросите этих помощников держать вас в курсе их проблем и нужд, чтобы вы успевали своевременно отреагировать на ту или иную проблему. При этом закономерно, что помощники будут знать о своих подопечных больше вас, это нормально.

- Не смущайтесь, если доброволец или помощник делает ошибку. Вспомните свои ошибки в начале этого дела и вы поймете, что ваши добровольцы — просто замечательные люди.
- Но если доброволец не раз подводит вас и ваших подопечных (не выполняет обещаний, повышает голос, действует не вполне разумно и адекватно), то ради подопечных вы можете расстаться с ним после двух—трех предупреждений. Возвращение его обратно в ряды добровольцев должно проходить стандартным порядком, как для новых добровольцев, — через первую встречу, а также через обсуждение конфликтных ситуаций с духовником и общим координатором. В случае положительного решения доброволец снова начинает действовать на общих правах.

#### **6. Как выбрать подходящего человека из списка добровольцев.**

- Самое близкое метро (идеально — то же, что и у обратившегося с просьбой);
  - соседнее метро;
  - соседний район (другая ветка) — в случае удобного наземного сообщения между районами (трамваи, автобусы и т. п.).
- Доброволец выражал желание помогать именно в таких типах просьб. Не стоит ожидать согласия и радости помогать пожилым людям, если человек был готов помогать только детям-сиротам (см. пункт «Узкоспециализированные добровольцы»).
- Проверить, выражал ли доброволец желание помогать именно таким образом. Например, если я выразила готовность покупать продукты и делать уборку, звать меня на просьбу санитарно-гигиенического ухода за парализованными людьми нужно очень деликатно.

- Проверить, когда последний раз обращались к добровольцу. Сверить эту дату с периодичностью, с которой он просил к нему обращаться. Старайтесь соблюдать периодичность обращений (если написано «два раза в месяц» — стремитесь чаще не обращаться, пока у вас не будет хорошего дружеского контакта с этим человеком и вы не будете уверены, что можно беспокоить его и чаще).
- Если все это совпало — смело звоните.
- Если не все — принесите извинения, что «не совсем удобное дело», или место, или время и т. д., и только тогда попросите помочь выполнить просьбу.
- Если вы не смогли найти подходящего человека среди своих добровольцев, сделав все для этого возможное, обязательно вывешивайте просьбу на форуме (не позднее семи дней с момента приезда первопроходца к подопечному)!

### **7. Общие комментарии из практики:**

- Всегда отмечайте, когда последний раз доброволец участвовал в помощи.
- Всегда делайте короткие комментарии о деле добровольца и о том, как он себя в нем показал; о том, кому мы помогаем. В этом очень помогает «Карта первого визита», размещенная на google—group, а также расспрос добровольца и подопечного. Только не превращайте это в допрос с пристрастием!
- Всегда просите «отзвониться» вам по итогам выполненной просьбы (если она одноразовая) или после первой встречи с подопечным, которому планируется помогать регулярно.
- Всегда будьте готовы ИЗВИНЯТЬСЯ ЗА ВСЕХ (за операторов, себя, добровольцев и даже за то, что не относится к делу: погода, природа и т. п.) — люди бывают разные, но это всегда помогает.
- Старайтесь подходить к каждой ситуации так, как будто вы помогаете своему близкому родственнику или вообще самому себе. Вникайте и думайте.
- Советуйтесь. Побольше. Особенно на первых этапах.

### **8. Отчет о работе добровольцев за неделю**

- Все изменения, которые происходили с просьбами в ваших округах, нужно отмечать в базе и присылать на наш общий адрес: miloserdie@gmail.com.

- Старайтесь обновлять базу хотя бы раз в неделю.
- Главное — не забывайте про просьбы! Вывешивайте на форуме, рассказывайте, не допускайте «зависания».

### **Вместо заключения**

Если почувствуете, что вам становится по каким—то причинам трудно заниматься координацией (нет времени, слишком много добровольцев или просьб и т.д., и т.п.) — пожалуйста, **сразу же сообщайте об этом!** Вместе мы обязательно придумаем, как сделать вашу жизнь легче!

## **Приложение 2. Памятка первопроходцу**

### **Взаимоотношения с подопечным:**

- Все пункты памятки для добровольца в округе (см. Приложение 3. — Ред.) для вас обязательны.
- Выезжая на визит в первый раз, необходимо не только понять ситуацию, но и оказать минимальную необходимую помощь.
- Нужно подробно объяснить подопечному, что вы первопроходец и приехали к нему только в этот раз.
- Нельзя давать номер вашего мобильного или домашнего телефона — это может плохо закончиться для вас. Оставляйте для обратной связи общий телефон справочной службы.
- Будьте готовы слушать и слышать человека, который обратился за помощью.
- Будьте готовы вникать в «мелочи жизни», простые бытовые вопросы.
- Старайтесь оценивать ситуацию трезво.
- Будьте готовы говорить «нет» в ситуации, когда нуждающийся о помощи просит о том, что нецелесообразно делать.
- Будьте готовы к тому, что не во всех ситуациях и не всем людям мы можем помочь. Иногда человека нужно просто выслушать и поддержать.
- Нужно постараться узнать все контакты людей, которые так или иначе помогают вашему подопечному: бывает, что нужно срочное решение, принять которое может только родственник (в случае госпитализации, смерти и т. п.), или нужна срочная помощь соседей (подопечный не отвечает на звонки, не выходит на связь, не открывает дверь и т. п.).

### **Взаимодействие с координатором:**

- Ваша цель — встречаясь с подопечным, быть глазами и ушами координатора и так передавать ему результаты визита, чтобы он понял ситуацию, а не запутался в ней.
- Желательно помочь координатору понять, какой человек подойдет в этом случае и по каким параметрам его искать (с крепким телосложением, с крепкими нервами, терпимый, решительный), а если у вас есть кандидат на эту просьбу среди добровольцев, то лучше сразу предложить связываться именно с ним.
- Не обижайтесь, если координатор просит вас еще что-то уточнить — вы там были лично и многие вопросы вам просто легче решить.
- Обязательно заполняйте «Карту первого визита»! И по возможности фотографируйте подопечного и состояние его жилья (особенно то, что важно для дистанционной оценки ситуации).

### **Приложение 3. Памятка добровольцу, помогающему в округе**

#### **Общие правила:**

- Доброволец — тот человек, который не прячется за формальные рамки просьб. Думайте. Старайтесь сделать все, чтобы облегчить жизнь своему подопечному: если вы пришли поливать цветы, но видите, что нужно и убраться, и приготовить, и вызвать врача, — нужно это сделать.
- Нужно постараться узнать все контакты людей, которые так или иначе помогают вашему подопечному: иногда бывает нужно срочное решение, которое может принять только родственник, или нужна срочная помощь соседей.
- Когда приходите или звоните подопечному, представьтесь как можно более подробно: «Здравствуйте, меня зовут... Я доброволец службы «Милосердие». Вы недавно звонили по телефону нашей службы и просили о такой-то помощи. Я готов вам помогать».
- Если вы что-то кому-то обещаете, это нужно исполнить. Если выполнить не получается, пожалуйста, заранее предупреждайте об этом того, кому обещали. Чем раньше вы предупредите — тем лучше.

- Если вы не врач и у вас нет медицинского образования, не беритесь оказывать медицинскую помощь, ставить диагноз и советовать какое-либо лечение. Этим должны заниматься специалисты.

#### **Отношения с родственниками подопечных:**

- У большинства наших подопечных есть родственники разной степени родства. Постарайтесь не споткнуться, обнаружив, что у вашей «бабушки» есть внук, или сын, или кто-либо еще. Если человеку нужна помощь — мы должны ее оказать.
- Лучше всего, если вам удастся наладить хороший контакт с родственниками. Если контакт не удастся, старайтесь сохранять нейтралитет.
- Не выступайте ни на одной из сторон в случае конфликта между подопечным и его родными, не поддерживайте никого. Цель вашего нахождения там — оказывать конкретную помощь.
- В случае возникновения конфликта или сложной ситуации обязательно сообщите координатору.

#### **Личная безопасность.**

- Не стоит давать свой номер телефона во время первого визита к подопечному. Договоритесь, что вы сами будете ему звонить, а если есть какая-то необходимость, советуйте звонить операторам нашей справочной службы.
- Не берите на себя большую ответственность, чем та, которую можете вынести. Если подопечному требуется больше времени, чем то, которым вы располагаете, сообщите координатору, чтобы он нашел второго помощника (если нужно — и больше).
- Наша служба не принимает добровольцев, которые хотят устроиться у подопечного с проживанием.

#### **Взаимодействие с госструктурами:**

- Мы не замещаем собой государственные органы, мы делаем то, что выходит за рамки их деятельности. Не бойтесь звонить за своего подопечного в социальные структуры. Необходимые телефоны центров соцобеспечения (ЦСО) можно узнать через интернет или у наших операторов.
- Необходимо быть настойчивым, выдержанным и вежливым. Везде работают люди, и к ним можно найти подход.

### **Экстренные и трудные случаи:**

- Помните всегда, что ответственность за ваше дело лежит на координаторе, поэтому, если вы попали в сложную ситуацию или сомневаетесь, не знаете, как поступить, — звоните ему!
- Если телефон координатора недоступен или не получается решить ситуацию с его помощью — звоните за советом общему координатору или оператору справочной службы.

### **Помощь священников и специалистов:**

- Если у вас или ваших подопечных возникли какие—либо духовные вопросы, вы можете посоветоваться с духовником нашей службы, а также с другими священниками нашего храма. Попросите общего координатора связать вас с ними.
- Если вы видите, что ваш подопечный — человек неверующий, не навязывайте ему веру. Старайтесь принять и полюбить этого человека таким, какой он есть.
- Бывают случаи, когда доброволец ничем не может помочь просящему или же может, но недостаточно. Тогда ему особенно нужна молитвенная помощь. Не забывайте, что по четвергам в 19.00 у нас проходят молебны, на которых мы стараемся помолиться обо всех наших добровольцах и подопечных. Присоединяйтесь!
- Если вашему подопечному требуется помощь юриста — нужно у оператора справочной службы записать подопечного на прием к нашему юристу-добровольцу. Он принимает на территории больничного храма по субботам один раз в две недели.
- Если вам не хватает каких-то медицинских навыков и знаний по уходу — попросите координатора организовать приезд патронажной сестры, чтобы она показала и объяснила на месте, что и как нужно делать.
- Примерно один раз в полгода сестры патронажной службы проводят для нас занятия, к которым можно присоединиться, чтобы получить необходимые навыки.

### **Важно!**

- Помогая другим людям, не забывайте о своих родных.

- Считайте, что все, что вы делаете, вы делаете для себя. Не стоит ждать благодарности от подопечных. Чем быстрее и лучше вы это поймете, тем радостнее вам будет помогать.
- Скорее всего, вас ждут некоторые разочарования на этом пути: не все будет идти так, как вам представляется. Относитесь к этому спокойно. Главное качество добровольца — постоянство!

Относитесь к своей деятельности творчески! Любая инициатива приветствуется.

Если вы со временем захотите поучаствовать в других наших направлениях — пожалуйста. Можно совмещать разную деятельность и пробовать себя везде.

#### **Приложение 4. Памятка добровольцу, помогающему в ДДИ (детский дом для детей-инвалидов)**

##### **Какую помощь оказывают добровольцы в ДДИ:**

- **Помощь в блоках**, где наши сестры милосердия работают с детишками над развитием мышц, опорно—двигательного аппарата, координации и мышления. Добровольцы помогают кормить детей, играть с ними и по возможности учатся оказывать такую же помощь, которую оказывают детям сестры милосердия;
- **Прогулки** — еще один на первый взгляд простой способ помочь детям. Для здорового человека это кажется пустяком, а для ребенка с ДЦП это не только возможность подышать свежим воздухом, но и настоящая физическая зарядка для тела, а также возможность посмотреть на мир (небо, солнце, природу) за пределами привычных стен детского дома;
- **Помощь в Причастии**. Один-два раза в неделю мы помогаем нашим священникам в Причастии детишек. Задача добровольцев — собирать детей в специальное помещение, где будет происходить Таинство, следить за порядком и спокойствием, поддерживать детей, а потом разводить и развозить всех по группам. Для этой цели нужны воцерковленные серьезные люди, которые сами регулярно исповедуются и причащаются. Для помощи в Причастии необходимо будет пройти



специальное собеседование с духовником нашей службы владыкой Пантелеимоном (Шатовым).

## **Общие правила:**

### **1. График посещений.**

**Для прогулок с детьми:** пн., ср., чет., сб., вс. – с 9.30 до 12.00, с 16.00 до 18.00.

Внимание! Вторник, пятница – часто НЕ ГУЛЯЮТ! (банный день)

**Для помощи в группах:** ежедневно с 9.00 до 20.00.

Смены желательно с 9.00 до 14.00 и с 14.00 до 19.00. Но не менее двух часов. По будним дням помощь в блоках (группах) требуется особенно остро!

**Уведомлять** о дне своего посещения **ОБЯЗАТЕЛЬНО** заранее! Желательно составить график на месяц или две недели, чтобы была возможность скорректировать график сестер: опытных поставить в смену с неопытными и новичками, избежать скопления добровольцев и сестер или их внепланового отсутствия. Звонить и сообщать о дне своего посещения нужно координатору или старшей сестре.

Если Вы пообещали прийти — это необходимо выполнить обязательно! Или найти себе замену, или предупредить старшую сестру о своем отсутствии **ЗАРАНЕЕ**.

### **2. Внешний вид.**

Добровольцам, которые оказывают помощь в помещении (в группах), необходимо иметь сменную одежду и обувь.

**Сменная одежда** должна быть чистая, опрятная, простая, из натуральной ткани (не синтетическая).

**Обувь** должна быть удобной, с закрытой пяткой (чтобы не слетала с ноги), легко моющаяся.

**Головной убор** — косынка или платок.

Так как доброволец является представителем православной организации, женщинам желательно соблюдать правила:

- носить не брюки, а юбки;
- использовать минимум макияжа.

Для прогулок с детьми сменная одежда не нужна.

### 3. Поведение. О чем нужно помнить.

- Добровольцам нужно быть вежливыми и доброжелательными.
- **ОБЯЗАТЕЛЬНО** здороваться со всеми сотрудниками ДДИ (это внутреннее правило ДДИ).
- Обязательно соблюдать другие правила, которые приняты в ДДИ (как известно, в чужой монастырь со своим уставом не ходят).
- Никого из персонала не осуждать, не обсуждать, не поучать, так как такое поведение вызовет, скорее всего, негативную реакцию и приведет к конфликту и конфронтации. В этом случае руководство ДДИ не будет на стороне добровольцев, так как ежедневную круглосуточную нелегкую вахту несут именно сотрудники ДДИ, а не добровольцы! Изменить что-то к лучшему можно только своим примером — трудолюбием, постоянством и доброжелательностью.
- Если возникла необходимость (или попросили) пройти в другую группу, в которой не работают наши сестры, обязательно нужно уведомить об этом старшую в смене сестру или попросить сестру пройти с вами. Без надобности НЕ РАСХАЖИВАТЬ по коридорам ДДИ во избежание недоразумений и претензий со стороны администрации детского дома.
- По всем вопросам обращаться к сестрам, ведь они несут ответственность за добровольца, пока он находится на территории ДДИ.
- В случае возникновения вопросов личного характера (переживаний, сомнений, страха и т. п.) — звонить своему координатору по ДДИ, который несет ответственность за действия добровольцев.
- Если возникло чувство растерянности, замешательства, нужно спросить сестер, что и как можно сделать. Можно попросить санитарок о прогулке с ребенком, можно начать играть с кем-то из детей, подойти к лежащим деткам и поддержать их за ручку, поговорить, сделать легкий массаж (которому научили сестры!), но НЕ БЕЗДЕЙСТВОВАТЬ. Бездействие вызывает негативное отношение персонала ДДИ не только к добровольцам, но и к сестрам милосердия.
- Не следует выступать ни на одной из сторон в случае конфликта между сотрудниками ДДИ, не следует поддерживать никого из них и не стоит пытаться что-либо кому-либо объяснить или доказать. Если участники конфликта пытаются сделать добровольца «третьей стороной», необ-

ходимо уклониться от этого под любым предлогом! Цель добровольца в ДДИ — делать конкретное дело оказания помощи ДЕТЯМ.

- В случае возникновения конфликта или сложной ситуации обязательно нужно сообщить координатору!
- Стараться не давать детям никаких обещаний (особенно таких, которые вы не в состоянии выполнить). Не спешите оставлять свой телефон и адрес, в затруднительных случаях обращайтесь за советом к людям, имеющим большой опыт общения.
- Нужно уметь говорить «нет». Если ребенок, например, просит ваш мобильный телефон, чтобы поиграть, не бойтесь обидеть его отказом. Будет гораздо хуже, если ребенок начнет вами манипулировать.
- Не стоит заострять внимание ни детей, ни персонала на своем служебном положении и финансовых возможностях. Такие вопросы лучше совсем не обсуждать.
- Не берите на себя большой груз забот, чем можете вынести на данный момент. Если возникают проблемы психологического характера, необходимо звонить координатору и говорить об этом как можно скорее.

Во-первых, вы можете быть полезны во многих других делах.

Во-вторых, координатор, возможно, найдет способ решения проблемы.

В-третьих, в службе добровольцев регулярно проводятся обучающие занятия и тренинги, которые помогают справляться с любыми задачами.

- По окончании смены необходимо заполнить «Журнал работы добровольца», который находится в сестринской комнате.

### **Важно!**

Помогая другим, не забывать о своих родных!

- Помнить, что все, что делает доброволец, он делает не только для других, но и для себя, для развития своих добрых качеств характера, для своей души!
- Некоторые разочарования на пути добровольца неизбежны, нужно относиться к ним спокойно и терпеливо, тогда придет радость от собственной добровольческой деятельности!

*Контакты медицинских центров, оформляющих медицинские книжки, а также стоимость последних можно узнать у координатора.*

## Приложение 5. Анкета для добровольных помощников

### Анкета для добровольных помощников

1. Ф.И.О. \_\_\_\_\_

Дата и год рождения \_\_\_\_\_, день Ангела \_\_\_\_\_

Семейное положение \_\_\_\_\_, есть ли дети (укажите их имена и возраст)

\_\_\_\_\_

Профессия \_\_\_\_\_

Домашний адрес: округ \_\_\_\_\_ метро \_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_

Контактные телефоны: раб. \_\_\_\_\_, дом. \_\_\_\_\_,

моб. \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

2. Почему вы решили стать добровольцем? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. Где территориально вам удобно помогать (около дома, работы, учебы, пр.)

Метро, район \_\_\_\_\_

4. Кому вы хотели бы помогать:

	Да / Нет		Да / Нет
<b>ВСЕМ, кому нужна помощь</b>		<b>Нуждающимся в больницах</b>	
<b>Престарелым и инвалидам дома</b> (мелкий ремонт, готовка, уборка и т.п.)		<b>Солдатам в военных госпиталях</b>	
<b>Детям-инвалидам в сиротских учреждениях</b>		<b>Многодетным семьям</b>	
<b>Младенцам в домах ребенка</b>		<b>Проживающим в интернатах (ПНИ)</b>	
<b>Бездомным в больницах</b> (привезти одежду, помочь восстановить документы, связаться с родственниками и т.п.)		<b>Уборкой в храме</b>	
<b>Иное</b>			

Есть ли у вас ограничения по здоровью для помощи? (если да – укажите, какие)

\_\_\_\_\_

*Анкета добровольных помощников*

## Приложение 5. Анкета для добровольных помощников (окончание)

### 5. Какую помощь вы хотели бы оказывать:

Убраться, помыть полы, окна		Привезти в храм на машине	
Приготовить еду		Навестить, почитать, побеседовать	
Купить продукты, вещи, лекарства		Помочь оформить документы, справки	
Погулять с ребенком, помочь сделать уроки		Миссионерские беседы	
Погулять с больным или инвалидом		Отвезти вещи нуждающимся (на машине или без нее)	
Уход: помыть, подстричь ногти, поменять постель, памперсы		Побеседовать по телефону	
Готов помогать с уходом, если научат, как и что нужно делать		Сделать мелкий ремонт (укажите, какой)	
Помогать во время Литургии, крещения, соборования, поздравлений в интернатах		Обзвонить добровольцев, помочь координатору	
Готов попробовать себя как координатор или ответственный за организацию служения в каком-либо направлении (укажите, в каком)			
Дать профессиональную консультацию (лично, по телефону, по электронной почте, на сайте, какую именно)			
Другая помощь (укажите, какая)			

### 6. Насколько регулярно вы можете оказывать помощь:

	В будни	В выходные
Два раза в месяц		
Один раз в неделю (укажите, в какой день)		
Чаще, чем один раз в неделю (укажите, в какие дни)		
Вы можете помогать в будни днем?		

7. Ваш приходской храм (название, где находится) \_\_\_\_\_

Есть ли благословение духовника на регулярную помощь? \_\_\_\_\_

8. Откуда вы узнали про добровольцев? (подчеркните): Радио Радонеж/ Радио Классик /интернет /рекламные щиты /плакаты /журнал «Нескучный Сад» /листовка на выставке /от знакомых /иное \_\_\_\_\_

Дата заполнения \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_

## Приложение 6. Карта первого визита

Карта первого визита			
Ф.И.О. просителя _____			
Контактный телефон _____		Дата рождения _____	
		Возраст _____	
Округ _____	Адрес: _____		
ул. _____	код подъезда _____		
д. _____	к. _____	кв. _____	
<b>Состояние здоровья:</b>			
Инвалидность (поставить галочку)	<b>1 группа:</b>	1 степень <input type="checkbox"/>	2 степень <input type="checkbox"/>
	<b>2 группа:</b>	1 степень <input type="checkbox"/>	2 степень <input type="checkbox"/>
	<b>3 группа:</b>	1 степень <input type="checkbox"/>	2 степень <input type="checkbox"/>
		3 степень <input type="checkbox"/>	3 степень <input type="checkbox"/>
Основание для назначения инвалидности _____			
<b>Степень бытового самообслуживания:</b> (отметить галочками, что человек может делать самостоятельно)			
сангигиенические процедуры <input type="checkbox"/>		передвижение <input type="checkbox"/>	передвижение <input type="checkbox"/>
приготовление пищи <input type="checkbox"/>		по квартире <input type="checkbox"/>	по городу <input type="checkbox"/>
уборка квартиры <input type="checkbox"/>			
Ваш комментарий _____			
Наличие психических отклонений _____ (по вашему мнению: неадекватность в словах, поступках и т.п.)			
<b>Чья помощь нужна:</b>			
Добровольцев <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> Мед.персонала	<input type="checkbox"/> Священника
Сиделки <input type="checkbox"/>			
Какая помощь необходима:			
убираться, готовить <input type="checkbox"/>		сангиг.процед. <input type="checkbox"/>	замена памперс. <input type="checkbox"/>
покупать продукты, лекарства <input type="checkbox"/>		пообщаться <input type="checkbox"/>	обrab.пролежн. <input type="checkbox"/>
Какая еще, кроме вышеперечисленной: _____			
Как часто нужна помощь: 1 раз в 2 недели <input type="checkbox"/>			
(отметьте галочкой) 1 раз в неделю <input type="checkbox"/>		2-3 раза в нед. <input type="checkbox"/>	круглосуточно <input type="checkbox"/>
каждый день <input type="checkbox"/>			
<b>Окружение человека:</b>			
Человек живет один <input type="checkbox"/> ДА / НЕТ <input type="checkbox"/>			
Если нет, то с кем _____			
Приходит ли соц.работник _____		Как часто _____	
Если нет, то почему _____			
Живут ли с ним люди, страдающие алкогольной зависимостью или психически ненормальные? _____			

## Приложение 6. Карта первого визита (окончание)

Наличие родственников		
Ф.И.О.	Степень родства	Как можно связаться

Помогают ли соседи? (если да, как их зовут и как с ними поддерживать связь при необходимости)

\_\_\_\_\_

Есть ли еще люди, которые помогают? (если да, как их зовут и как с ними связаться)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Финансовое положение:**

Крайне бедное: нет даже необходимого (еды, лекарств)       Еда и лекарства есть, но уход сиделки оплатить не сможет

Еда есть, но лекарства и прочее - проблема       Может оплатить сиделку самост.

Ваши комментарии \_\_\_\_\_

---

**Вероисповедание:**

православное (воцерк.)       атеист   
 православное (невоцерк.)       другое   
 (указать, какое) \_\_\_\_\_

Нужно ли пригласить священника? \_\_\_\_\_

**Общий комментарий о человеке и ситуации (ваше мнение)** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Ф.И.О. добровольца** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_      Подпись \_\_\_\_\_

## Приложение 7. Спецкурс по уходу за больными

Программа подготовки добровольцев на базе Ресурсного центра паллиативной помощи Свято—Димитриевского сестричества Сроки проведения: 3 месяца. Курс включает в себя 8 теоретических занятий и 8—12 практических.

№ п/п	Тема теоретического занятия
1	Подготовка к первой встречи с подопечным. Правила общения. Отношения с родственниками подопечных.
2	Памятка по инфекционной безопасности при уходе за больными, включая больных с ВИЧ/СПИД.
3	Как устроить постель и комнату больного. Изменение положения больного в постели.
4	Личная гигиена больного, постановка судна. Мытье больного в постели.
5	Стрижка больного, теория.
6	Пролежни: причины образования и профилактика. Разбор конкретных ситуаций оказания паллиативной помощи и организации ухода.
7	Приемы оказания неотложной помощи.
8	Разбор конкретных ситуаций оказания паллиативной помощи и организации ухода по итогам выездов к подопечным на дом.



## Предположительный график занятий (Т – теория, П – практика):

Недели занятий	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Теория	Т	Т		Т	Т		Т		Т				Т
Практика в больнице			П		П	П		П					
Стрижка									П		П		
Практика на дому										П		П	

График практики показывает минимально требуемое количество посещений больницы и подопечных на дому, максимальное – по желанию добровольцев.

Прохождение практики будет организовано на базе больницы ЦКБ МП свт. Алексия и ГКБ №1 им. Пирогова. По итогам прохождения практики в больнице на каждого добровольца будет получен отзыв — насколько хорошо он справлялся.