



**Благотворительный фонд социальной помощи,
реабилитации граждан «Феникс»**

**ПРАКТИКА ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ВЫЕЗДНЫХ БРИГАД ВОЛОНТЕРОВ
НЕМЕДИЦИНСКОЙ ПАЛЛИАТИВНОЙ ПОМОЩИ ОТ БФ «ФЕНИКС» В
УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ.**

1. В чем основная идея практики, на решение каких проблем она направлена?

Выездные бригады волонтеров БФ «Феникс» работают с 2018 года. Они выполняют миссию фонда: осуществляют уход за тяжелобольными гражданами (взрослыми и детьми), инвалидами 1 группы, имеющими невозвратный диагноз и паллиативный статус.

О целевой аудитории выездных бригад:

- ❖ обреченные больные, которые уже не получают инвалидность в силу своего заболевания и количества дней, отведенных им болезнью;
- ❖ паллиативные больные одного года дожития;
- ❖ инвалиды 1 гр, имеющие невозвратный диагноз, одиноко проживающие, либо за которыми ухаживает один родственник, либо ухаживающие родственники пенсионеры или сами имеют инвалидность;
- ❖ семьи, имеющие детей инвалидов с невозвратным диагнозом и паллиативным статусом.

Чем занимаются выездные бригады волонтеров:

- ❖ санитарно-гигиенический уход за больным и оказание косметических услуг (кормление, переодевание, помывка, смена памперса, стрижка, бритье, маникюр, педикюр);
- ❖ подмена родственников у кровати больного, подмена родителей ребенка-инвалида рядом с ребенком;
- ❖ сопровождение при прохождении лечения в стационаре, реабилитационном центре;
- ❖ сопровождение по городу колясочников (без предоставления транспорта);
- ❖ помощь в выполнении физических нагрузок, назначенных врачом, расхаживании. на протезах, помощь в адаптации к средствам реабилитации



Исходя из всего вышеперечисленного определены требования к волонтерам:

- ❖ волонтерами выездных бригад не могут быть школьники и студенты первых курсов ВУЗов;
- ❖ это не событийное волонтерство, здесь, как нигде в других видах волонтерства, действуют этические моменты (без согласования с руководителем фонда – фото подопечных нельзя выкладывать в социальные сети, нельзя снимать квартиру подопечного и его родственников);
- ❖ прежде, чем волонтер будет включен в состав бригад, он проходит обучение в школе социального волонтерства по паллиативному уходу, организованной при БФ «Феникс» и практику в учреждениях-партнерах, имеющих отделения лежачих больных и инвалидов;
- ❖ волонтеры работают в тесном контакте с медицинскими паллиативными бригадами;
- ❖ работа бригад волонтеров с подопечными носит заявительный характер: первоначален запрос от больного или его родственника, понимание, что в доме появятся посторонние люди, обязательно заключение соглашения с подопечным (или его представителями);
- ❖ волонтеры действуют в соответствии с жесткими инструкциями, у каждого волонтера договорные отношения с фондом, оформленные на бумаге, каждый продленный договор подразумевает прохождение инструктажа;
- ❖ волонтеры должны иметь психологическую поддержку, быть стрессоустойчивыми, потому что работают с больными людьми, часто с нарушенным сознанием и выгоревшими родственниками.



2. Как устроен механизм осуществления практики? За счет каких ресурсов реализуется.

Итак, мы приняли решение о создании таких бригад, в которых волонтеры (заметьте, люди, которые имеют основное место работы) будут работать в графике: ежемесячно, еженедельно, ежедневно, как организовать эту деятельность?

- ✓ читаем закон – Федеральный закон **135-ФЗ** «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве) от 11.08.1995

Ст.17.1.

П.6. Договор, указанный в пункте 4 настоящей статьи, может предусматривать возмещение связанных с его исполнением расходов добровольца (волонтера) на питание, приобретение форменной и специальной одежды, оборудования, средств индивидуальной защиты, предоставление помещения во временное пользование, оплату проезда до места назначения и обратно, уплату страховых взносов на добровольное медицинское страхование добровольца (волонтера) либо на страхование его жизни или здоровья при осуществлении им добровольческой (волонтерской) деятельности.

И вот тут мы понимает, что без сети и организации каких-то моментов через компьютерные программы не обойтись, хотя казалось бы: волонтеры работают на дому, выполняя санитарно-гигиенический уход, работают руками, какая тут цифровизация, программирование и др. технологии.



2.1. Перво-наперво должен быть договор с волонтером о безвозмездной добровольческой деятельности, где прописаны условия работы, количество часов в месяц, которое он готов отрабатывать в выездных бригадах, прописано то, чем обеспечивает волонтера фонд и какие расходы, связанные с выполнением волонтерской деятельности ему возмещаются.

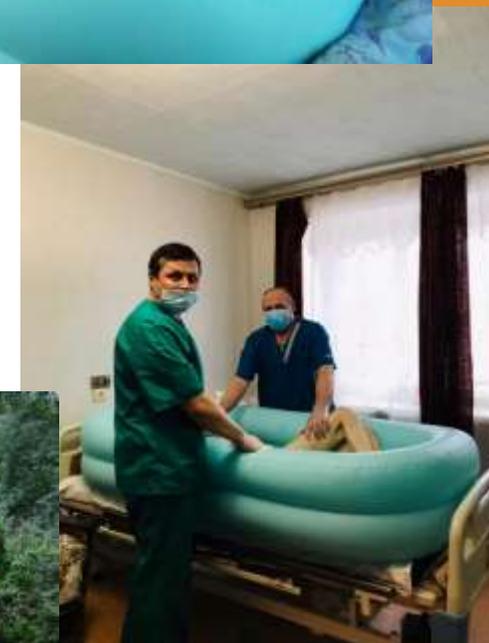
У нас, в 2018 году – было всего 5 часов в месяц (3-5 заявок), сейчас 10 часов – (5-8 заявок.)

Фонд обеспечивает:

СИЗами, униформой, корпоративной формой, страховкой от ковида, за счет фонда: тестирование на ковид, инструментами (машинка для бритья, стрижки, инструмент для маникюра-педикюра, средства по уходу за телом лежачего больного, надувные ванны, пояса для пересаживания колясочников, простыни для подтягивания лежачих больных.

Фонд компенсирует:

проезд на заявки и питание, если волонтер работает весь день.



Нагрузка сотрудника кол-центра, координатора выездных бригад и помощника координатора в условиях цифровизации:

2.2. Для волонтеров создан **единый чат** волонтеров БФ «Феникс», кроме этого есть чаты: актив волонтеров и чат детских выездных бригад.

2.3. Для организации работы выездных бригад кто-то должен принимать заявки - это работа call-центра, сотрудник которого принимает заявки, заполняет листы заявок и передает их координатору выездных бригад, все **заявки дублируются в электронном виде.**

2.4. Координатор выездных бригад распределяет заявки на следующий день, доводит их до сведения каждого волонтера, согласовывает с ним время, доставку к заявке инструмента, выкладывает заявки на предстоящий день в волонтерском чате. Бывают случаи форс-мажора у волонтеров, задача координатора либо произвести вовремя замену, либо перенести заявку, координатором вносятся **изменения в заявку в электронном виде и проставляются фамилии сотрудников и волонтеров, которые на эти заявки назначены..**

Кроме того, координатор выезжает **на дом к подопечным для заключения соглашения на обслуживание**, в котором прописаны услуги и порядок их предоставления, положения защищающие волонтера, согласие на обработку персональных данных, а также согласие или несогласие на фото и видеосъемку во время заявок.

2.5. У координатора выездных бригад есть помощник, который ведет **реестр договоров с волонтерами**, заполняет их, выдает бейджи волонтерам, организует практику волонтеров-новичков в учреждениях-партнерах и решает вопросы участия волонтеров в фандрайзинговых акциях и других мероприятия, **заполняет маршрутные листы на водителей и автоволонтеров в электронном виде**, а также может подменить координатора для заключения соглашения с подопечным на дому



Моменты в работе волонтеров, связанные с цифровизацией

2.6. Волонтер принимает заявку **через СМС-сообщение и общий чат**, выезжает на заявку, выполняет ее и подписывает у подопечного (или его представителя) акт выполненных работ.

2.7. В конце месяца, до 26 числа текущего месяца, волонтер должен **сдать подписанные акты** координатору выездных бригад.

2.8. Координатор выездных бригад и сотрудник call-центра сверяют их с заявками, которые поступали за месяц, ищут несданные акты, собрав их, передают специалисту по электронному документообороту.



Нагрузка специалиста по электронному документообороту и бухгалтера в условиях цифровизации:

2.9. Специалист по электронному документообороту заносит все заявки в **электронный реестр**, отслеживает умерших и новых подопечных за месяц, ведя **базу данных подопечных**, подбивает **общую статистику по подопечным и количеству выполненных заявок**, заполняет **акты выполненных работ** на каждого волонтера за месяц в соответствии с этим реестром и эти акты передает бухгалтеру.

2.10. На основе актов, переданных специалистом по электронному документообороту, бухгалтер **рассчитывает компенсацию каждому волонтеру**, которую волонтеры получают в первых числах месяца, следующего за отчетным (до 5 числа).

2.11. Современная сеть позволяет не нагружать волонтеров с актами каждодневно, мы вообще стараемся максимально освободить волонтеров и других сотрудников выездных бригад от бумаг. Волонтеры приходят в офис 1 раз в месяц (не считая занятий в школе социального волонтерства), получают компенсацию, им выдаются акты на новый месяц, СИЗы и другие материалы, необходимые для выполнения заявок на месяц, все остальное волонтеры и координатор решают через чат или личную переписку. **Учет выданных волонтерам СИЗов и материалов для работы также ведется бухгалтером в электронном виде.**



Таким образом, на сегодня работу 200 волонтеров организуют, координируют, контролируют – **5 человек, должностные обязанности которых напрямую связаны с электронным документооборотом и отчетностью.** Но, нужно учитывать, что помимо волонтеров, в выездных бригадах работают и специалисты по договорам. На сегодня в штате фонда – 4 сотрудника, по договорам ГПХ работает – 33 человека, а это означает **ежемесячные выплаты во все фонды и уплату налогов в соответствии с законодательством.**

Поэтому работа бухгалтера завязана на **стандартном пакете офисных программ и 1С – бухгалтерии.** Для оптимизации рабочего процесса бухгалтерия пользуется **электронной цифровой подписью,** это экономит время на походах в соответствующие органы. Организация зарегистрирована на **госуслугах,** все финансовые операции проводятся, **через сбербанк бизнес-онлайн.**



Безусловно, труд наших выездных бригад волонтеров подразумевает постоянный прилив новых волонтеров, передышку тем, кто работает. Большую роль в этих вопросах играют:

- ❖ страницы фонда в социальных сетях,
- ❖ сайт фонда www.созвездие-феникс.рф,
- ❖ изготовление социальных видеороликов о деятельности волонтеров,
- ❖ размещение информации о нашей деятельности в печатных СМИ и на ТВ

В последнее время, в связи с ограничительными мерами, все большую популярность набирает обучение волонтеров через видеосеминары на платформе [zoom](#), но в силу особенностей нашей работы, школа по паллиативному уходу не может быть полностью онлайн.

Именно сеть создает союз – волонтеров, благотворителей и подопечных. Активность в социальных сетях помогает проводить фандрайзинговые мероприятия. Кроме того, за последние годы увеличилось число способов, которыми можно осуществлять сбор пожертвований, для нас это:

- ❖ кнопка пожертвований на сайте фонда,
- ❖ СМС-пожертвование на короткий номер,
- ❖ через QR-код в приложении сбербанка,
- ❖ через стационарный благотворительный бокс,
- ❖ по договору пожертвования на расчетный счет фонда по платежным реквизитам.

Абсолют—Помощь
благотворительный фонд



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРОДА КРАСНОЯРСКА**

В настоящий момент бригады финансируются за счет грантовых средств (фонд президентских грантов, Благотворительный фонд «Абсолют-Помощь», субсидии администрации г. Красноярска). Но перечисленные средства касаются оснащения выездных бригад, оплаты труда специалистов, которые помимо волонтеров работают в бригадах, сотрудников, которые координируют деятельность волонтеров. Компенсация деятельности волонтеров – это 100% пожертвования граждан, поддержка благотворителей и попечительского совета фонда, как и компенсация ГСМ автоволонтерам. Приобретение средств индивидуальной защиты – это вклад спонсоров.

3. Основные барьеры (внешние, внутренние) для осуществления практики?

- ❖ Психологический аспект: Отношение к благотворительности в целом: людям проще жертвовать на лечение ребенка, чем на долгосрочную работу. Психологически более приемлемо оплатить операцию больному, чем оплатить надувные ванны для работы волонтеров. Решения благотворителя не в пользу системной благотворительности, которая имеет отложенный эффект;
- ❖ Недоступность СМИ для бесплатного размещения материалов (по закону только государственные СМИ обязаны предоставлять место НКО, но их единицы, мы работаем с союзом журналистов Красноярского края, Афонтово, газетой «Городские новости»), остальные предпочитают нас размещать по коммерческим ценам;
- ❖ Проблемы с функциональным помещением для НКО, обеспечением компьютерной техникой и программным обеспечением;
- ❖ Проблемы получения грантов и субсидий на местном уровне (город, край);
- ❖ Неготовность местных органов администрации, власти масштабно популяризировать труд волонтеров (баннеры, мероприятия);
- ❖ Боязнь многих НКО попасть под действие закона об инагентах;
- ❖ Дороговизна аудиторской проверки;
- ❖ Обслуживание офисной компьютерной техники, расход канцелярии;
- ❖ Отсутствие социального такси для лежачих больных.



4. Основные направления развития практики:

- ❖ увеличение числа выездных бригад волонтеров немедицинской паллиативной помощи, четкое их разделение на детские и взрослые;
- ❖ оказание услуг по уходу в рамках субсидии, предоставляемой министерством социальной политики Красноярского края;
- ❖ осуществление транспортировки и сопровождение по городу лежачих больных (на сегодня мы сопровождаем только колясочников);
- ❖ оснащение специальным программным обеспечением по обработке персональных данных;
- ❖ отладить работу склада инвалидной техники в онлайн режиме;
- ❖ изменения на сайте фонда, возможность заявки онлайн;
- ❖ перевод школы социального волонтерства максимально на дистанционное обучение.



Благотворительный фонд социальной помощи,
реабилитации граждан «Феникс»
<https://созвездие-феникс.рф>
+7 391 293-85-16
bff-24@yandex.ru