



Благотворительный Фонд
«Волонтеры в помощь детям-сиротам»

ОГРН 1077799002490 125009, г. Москва, ул. Тверская, д.7, а/я 38
ИНН 7706412841 тел. +7 (495) 789 15 78 факс +7 (901) 531 54 92
e-mail: info@otkazniki.ru www.otkazniki.ru

ПОЛОЖЕНИЕ
О ПРОГРАММЕ «ПРОФИЛАКТИКА СОЦИАЛЬНОГО СИРОТСТВА»
БФ «ВОЛОНТЕРЫ В ПОМОЩЬ ДЕТЯМ-СИРОТАМ»

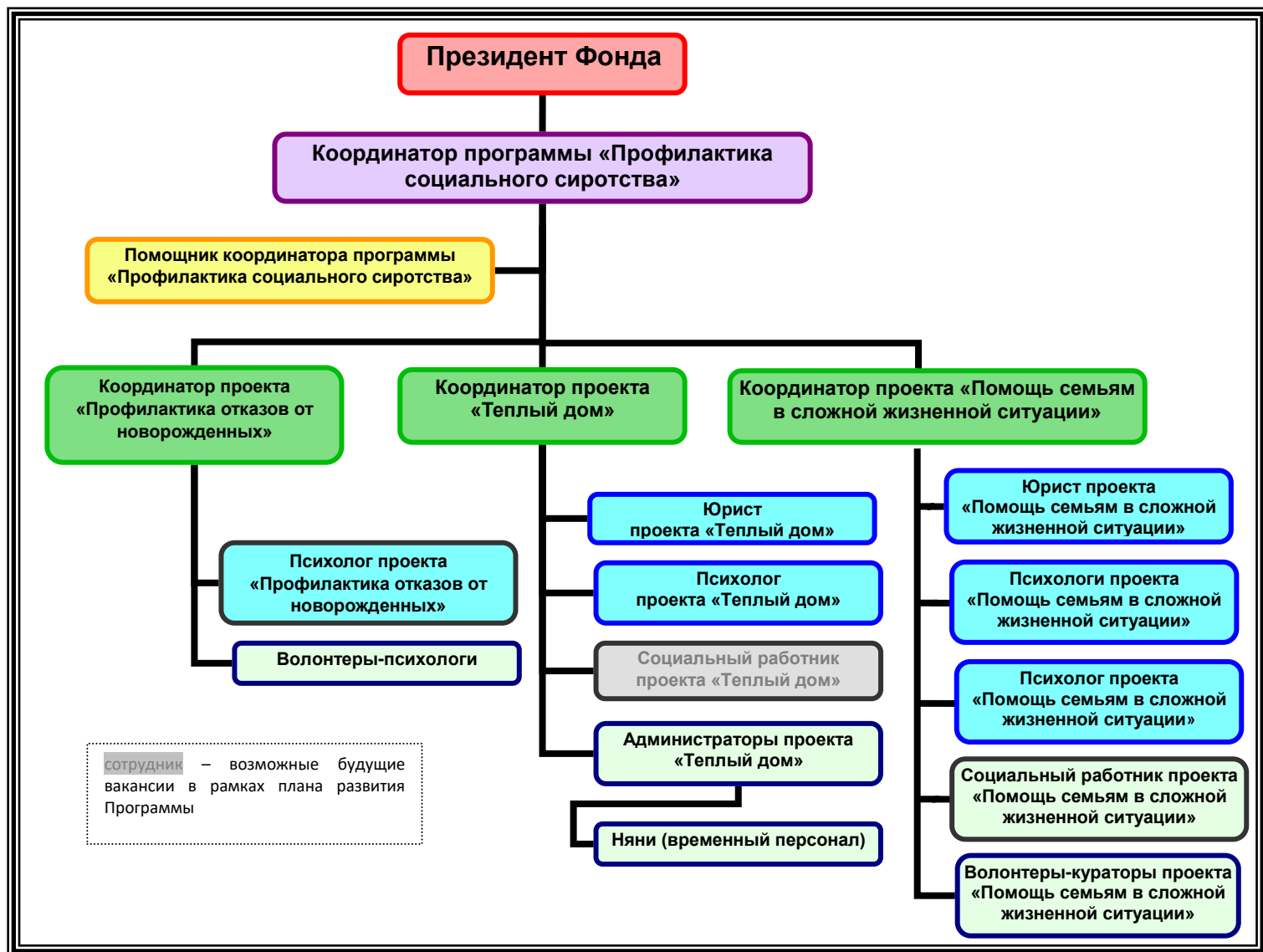
УТВЕРЖДАЮ:
Президент Благотворительного Фонда
«Волонтеры в помощь детям-сиротам»
Е. Л. Альшанская
«15» января 2014 г.



1. Основные положения

- 1.1. Благотворительная Программа «Профилактика социального сиротства» (далее «Программа») БФ «Волонтеры в помощь детям-сиротам» (далее – Фонд) разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами России «О некоммерческих организациях», «Об общественных объединениях», «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях», Законом города Москвы «О благотворительной деятельности» и Уставом БФ «Волонтеры в помощь детям-сиротам».
- 1.2. Программа предназначена для оказания помощи семьям с несовершеннолетними детьми, оказавшимся в сложной жизненной ситуации, когда есть риск изъятия (отобрания) или отказа от ребенка (далее – Клиентам). Срок и объем оказания помощи зависят от конкретных жизненных обстоятельств и индивидуальных особенностей Клиентов. В Программу входят 3 проекта: «Профилактика отказов от новорожденных», «Центр временного пребывания «Теплый дом», «Помощь семьям в сложной жизненной ситуации» (в состав этого проекта также входят подпроекты «Помощь родителям с ментальными особенностями» и «Посылка в помощь»).
- 1.3. Программа осуществляет свою деятельность во взаимодействии с другими проектами и программами Фонда, а также с органами местного самоуправления, органами и учреждениями здравоохранения, социальной защиты, образования, внутренних дел и другими государственными и негосударственными организациями г. Москвы, Московской области и регионов постоянной регистрации Клиентов в целях реализации программ их социальной реабилитации.
- 1.4. Программа функционирует за счет благотворительных средств Фонда. Ежегодный плановый бюджет (смета) Программы составляется координатором Программы совместно с Правлением Фонда и утверждается Советом Фонда. Целевые деньги, собранные для помощи конкретной семье, могут расходоваться на нужды данной семьи в течение 5 лет со дня поступления платежа. Вся помощь Клиентам оказывается на безвозмездной основе.
- 1.5. Программа и включенные в ее состав проекты создаются, реорганизируются и ликвидируются решением Совета Фонда.

- 1.6. Структуру Программы (а также включенных в ее состав проектов), виды социально-реабилитационных и других услуг, категории Клиентов (благополучателей) и все остальные вопросы, касающиеся функционирования Программы, определяют совместно координатор Программы, юристы и психологи Программы по согласованию с Правлением Фонда и утверждает Совет Фонда.
- 1.7. Программой руководит координатор Программы, который назначается на эту должность и освобождается от нее президентом Фонда. Также в состав сотрудников Программы входят координаторы проектов, психологи, юристы, соц. работник и др. специалисты.
- 1.8. Функциональные обязанности и график работы сотрудников Программы разрабатываются координатором Программы совместно с координаторами проектов, включенных в состав Программы, и утверждаются президентом Фонда.



2. Миссия, цели и принципы работы Программы

- 2.1. *Миссия Программы* – организация комплекса мер, способствующих сохранению детей в кровных семьях.
- 2.2. *Цель Программы* – профилактика социального сиротства (отказа от ребенка или отобрания его) в случаях, когда проживание в кровной семье не угрожает жизни и здоровью ребенка

2.1. Задачи Проекта:

- а. Комплексная социально-психологическая реабилитация семьи по индивидуальному плану, включающая в себя:
- оказание материальной, вещевой, продуктовой, медицинской, социально-педагогической и др. помощи
 - оказание психологической помощи Клиенту, развитие детско-родительских отношений для предотвращения отказа от ребенка или его отобрания, профилактики жестокого и

пренебрежительного обращения с ним; повышение родительской компетентности, сохранение и развитие привязанности Клиента и ребенка

- оптимизация социальной ситуации Клиента (содействие оформлению всех положенных льгот и выплат, поиску работы и жилья, помощь в получении профессии)

b. Привлечение, подготовка и поддержка волонтеров для эффективной реализации вышеперечисленных задач.

2.2. *Принципы работы Проекта:*

- **отказ от стигматизации, ярлыков, учет ценностей Клиента** («не учим жить»). Мировоззрение, этнические традиции и религиозные взгляды Клиента, а также взгляды на образование, питание и т.п. – его личное дело. Если это не является реальной угрозой жизни ребенка, сотрудники Программы не имеют права навязывать Клиенту свою точку зрения на то, как ему строить свою жизнь.
- **добровольное сотрудничество и вовлечение Клиента в планирование его жизни, внимание к тому, что на самом деле хочет сам Клиент** («не навязываем свою точку зрения, но и не исполняем желания Клиента»). Отношения сотрудников и Клиента – это отношения партнерства, задача состоит в том, чтобы совместно общими усилиями найти выход из сложной жизненной ситуации.
- **учет сильных сторон Клиента, поддержка собственной активности Клиента** («видим хорошее и поддерживаем его»). Выявление и поддержка сильных сторон – важная часть работы сотрудников Программы, позволяющая максимально активизировать ресурсы Клиента и разделить с ним ответственность за его дальнейшую жизнь.
- **кейс-менеджмент, командный принцип работы** («не играем в одиночек и не предлагаем набор услуг»). Работа с семьей проводится по технологии «работа со случаем» (case-management), в основе которой лежит план по выходу из сложной жизненной ситуации. План составляется и реализуется самим Клиентом совместно с куратором случая, координатором соответствующего Проекта (и/или координатором Программы), психологом, юристом и другими специалистами, работающими со случаем. Эта технология предполагает гибкий и индивидуальный подход к решению актуальных для семьи задач, позволяющий оказать семье именно ту помощь, которая ей нужна для того, чтобы выйти из кризиса и вернуться к самостоятельной жизни. Совместная работа Клиента и специалистов над проблемами по технологии «работа со случаем» является на данный момент наиболее передовым методом социальной работы, позволяющим сильно повысить ее эффективность. В отличие от государственной системы помощи, предполагающей стандартизацию всех видов помощи, а также необходимость для Клиентов самим обращаться за различными социальными услугами, такой подход предполагает, что куратор семьи становится для него своеобразным “гидом”, помогающим ориентироваться в различных видах помощи. Это необходимо, т.к. уровень социальной компетенции или актуальная социальная ситуация Клиентов (например, необходимость постоянно находиться с маленьким ребенком) не позволяют им самостоятельно добиться необходимой помощи в различных государственных инстанциях.
- **вежливое, с определенной дистанцией, уважительное, поддерживающее отношение** («не срываемся и не выделяем «любимчиков»). Сотрудники Программы должны одинаково ровно относиться ко всем Клиентам. Посредством беседы, советов, а также непосредственной помощью Клиенту и собственным примером сотрудники должны способствовать формированию у Клиентов приоритетного отношения к своему ребенку и его безопасности, доброжелательного и уважительного отношения к окружающим, а также способствовать формированию и поддержанию у Клиента трудолюбия и стремления к саморазвитию. Не допускаются оскорбительные высказывания в адрес Клиентов, повышение голоса или крик, упреки и манипуляции.
- **отсутствие «сверхожиданий»** («не ожидаем «золушек» и не ждем благодарности»). Клиенты Программы зачастую находятся в иной социальной среде, иной системе ценностей, могут быть достаточно тяжелы и нелюдимы в общении. Жизненная ситуация и личный опыт сотрудников Программы чаще всего сильно отличаются от представлений о жизни Клиентов. Сотрудникам необходимо учитывать это при выстраивании работы с Клиентами и не ждать того, что по итогам работы они кардинально изменятся и будут соответствовать их собственным стандартам.

- **право на отказ** («слышим и уважаем «нет»). Клиент в любой момент может отказаться от оказываемой ему помощи или от одного из видов помощи.
- **защита интересов ребенка** («не оставляем в опасности»). В рамках Программы нашим Клиентом выступает семья в целом, а не отдельные ее представители, поэтому сотрудники Программы в своей работе должны сохранять нейтральную позицию и не становиться на сторону одного из членов семьи. Однако бывают ситуации, когда интересы взрослых членов семьи и ребенка противоречат друг другу, и возникает реальная угроза жизни и здоровью ребенка (детей). В этой ситуации сотрудники Программы обязаны постараться сделать все возможное, чтобы обеспечить безопасность ребенка, в том числе в случае необходимости сообщить о имеющейся угрозе в органы опеки и попечительства с просьбой принять меры по ее устранению.
- **сохранение конфиденциальности** («не обсуждаем и не распространяем информацию»). Оказание помощи семье не означает отсутствие права на сохранение тайны личной жизни и уважения к границам и правам личности. Сотрудники Программы обязаны сохранять конфиденциальность полученной в ходе работы с Клиентами информации и принимать все необходимые меры для ее защиты, кроме случаев использования ее в интересах самих Клиентов или Фонда с письменного согласия Клиентов. Нигде не вывешиваются полные ФИО и даты рождения Клиентов (только имя и возраст), а также их контактная информация и адрес. Конфиденциальной также является информация о заболеваниях Клиентов (ВИЧ, гепатит, сифилис, шизофрения, эпилепсия и т.д.) и об их психическом/психологическом состоянии (факты суицида, употребления наркотиков, вовлечения в криминальную среду и т.д.). Однако вся данная информация незамедлительно доводится до всех сотрудников, участвующих в работе с данным Клиентом.

2.3. Целевая аудитория Программы:

- семьи (или одинокие родители, в т.ч. на поздних сроках беременности), планирующие отказаться от новорожденного ребенка (детей) или уже оформившие отказ
- семьи (или одинокие родители), имеющие несовершеннолетнего ребенка (детей) или на поздних сроках беременности, находящиеся на грани отобрания ребенка из семьи или добровольного помещения его в интернатное учреждение
- семьи (или одинокие родители), временно поместившие ребенка в интернатное учреждение/лишенные или ограниченные в родительских правах (или находящиеся под угрозой этого)

Помощь может быть предоставлена любому члену семьи, фактически осуществляющему уход за ребенком, – отцу, матери, бабушке, дедушке, старшему брату или сестре, а также женщине на поздних сроках беременности.

Противопоказания для приема семьи в Программу:

- наличие алкогольной, наркотической и иных химических зависимостей (в случае подозрения на их наличие Клиент самостоятельно проходит консультацию у нарколога и предоставляет медицинское заключение по результатам консультации)
- наличие фактов жестокого обращения с ребенком (детьми) или серьезного пренебрежения его (их) нуждами, опасных для жизни и здоровья ребенка (детей), на момент обращения в Программу
- вовлеченность в криминальную среду на момент обращения в Программу
- неготовность предоставить правдивую информацию о своей жизненной ситуации и соблюдать правила взаимодействия с Фондом

Наличие/отсутствие гражданства Российской Федерации и регистрации в г. Москве или Московской области не влияет на прием семьи в Программу.

2.4. В рамках Программы работа с семьями ведется на территории г. Москвы и Московской области, за исключением подпроекта «Посылка в помощь», где работа с семьями ведется на территории европейской части Российской Федерации

2.5. По распоряжению Президента Фонда и координатора Программы сотрудники Программы принимают участие в распространении идей, ценностей и накопленного профессионального опыта в сфере профилактики социального сиротства на профильных мероприятиях (семинарах, конференциях и др.) и в СМИ.

3. Алгоритм работы с Клиентами

Подготовительный этап

3.1. Прием первичных обращений (сигналов) о семьях, нуждающихся в помощи, их обработка и принятие решения о необходимости выезда психолога в семью

- Запрос о помощи может исходить как от самой семьи или ее друзей и знакомых, так и от любой некоммерческой или государственной организации (ООП, КДН, СРЦ, школа, роддом и т.д.).
- Данные о сигнале (дата обращения, источник сигнала, данные и контакты членов семьи, краткая информация о семье) еженедельно отсылаются всеми сотрудниками Программы помощнику координатора с целью занесения в таблицу «NEW SIGNALS».
- В зависимости от типа сигнала он передается в один из трех проектов Программы, назначается ответственное лицо и устанавливается срок реагирования на него согласно определенному алгоритму действий

Тип сигнала		Алгоритм действий	Срок реагирования	Ответственное лицо
ПРОФИЛЬНЫЕ СИГНАЛЫ				
Сигнал из больницы/роддома о возможном отказе		В учреждение направляется психолог проекта «Профилактика отказов от новорожденных» для проведения первичной консультации	24 часа	Координатор проекта «Профилактика отказов от новорожденных»
Запрос на предоставление места в приюте	а) сигнал из г. Москвы/Московской области	Семья рассматривается в качестве кандидатуры для приема в проект «Теплый дом» (если есть свободные места) или передаются контакты других приютов, расположенных в регионе	От 24 часов до 1 недели в зависимости от срочности сигнала (есть ли у Клиента жилье в данный момент)	Координатор проекта «Теплый дом» (если есть свободные места)
	б) сигнал из других регионов Российской Федерации за пределами Московской области	Передаются контакты приютов, расположенных в ближайшем регионе. В исключительных случаях при отсутствии мест в других приютах Клиент может рассматриваться как кандидат в проект «Теплый дом»		Координатор проекта «Профилактика отказов от новорожденных» (если необходимо искать место в другом приюте)
Запрос о помощи от профильной для Программы семьи (риск изъятия/отказа от ребенка), имеющей свое жилье	а) сигнал из г. Москвы/Московской области	В семью направляется психолог проекта «Помощь семьям в сложной жизненной ситуации» для первичного знакомства с семьей.	2 недели	Координатор проекта «Помощь семьям в сложной жизненной ситуации»
	б) сигнал из других регионов Российской Федерации за пределами Московской области	Осуществляется поиск профильных региональных организаций и передача им сигнала о семье/передача контактов организаций семье (в случае, если семья достаточно ресурсна, чтобы связаться с ними самостоятельно – есть Интернет, проявляет активность и т.д.). В случае если в регионе такие организации не найдены, психолог связывается с семьей и выясняет всю информацию для принятия решения о целесообразности включения семьи в подпроект «Посылка в помощь»	2 недели	Координатор проекта «Помощь семьям в сложной жизненной ситуации»

НЕПРОФИЛЬНЫЕ СИГНАЛЫ

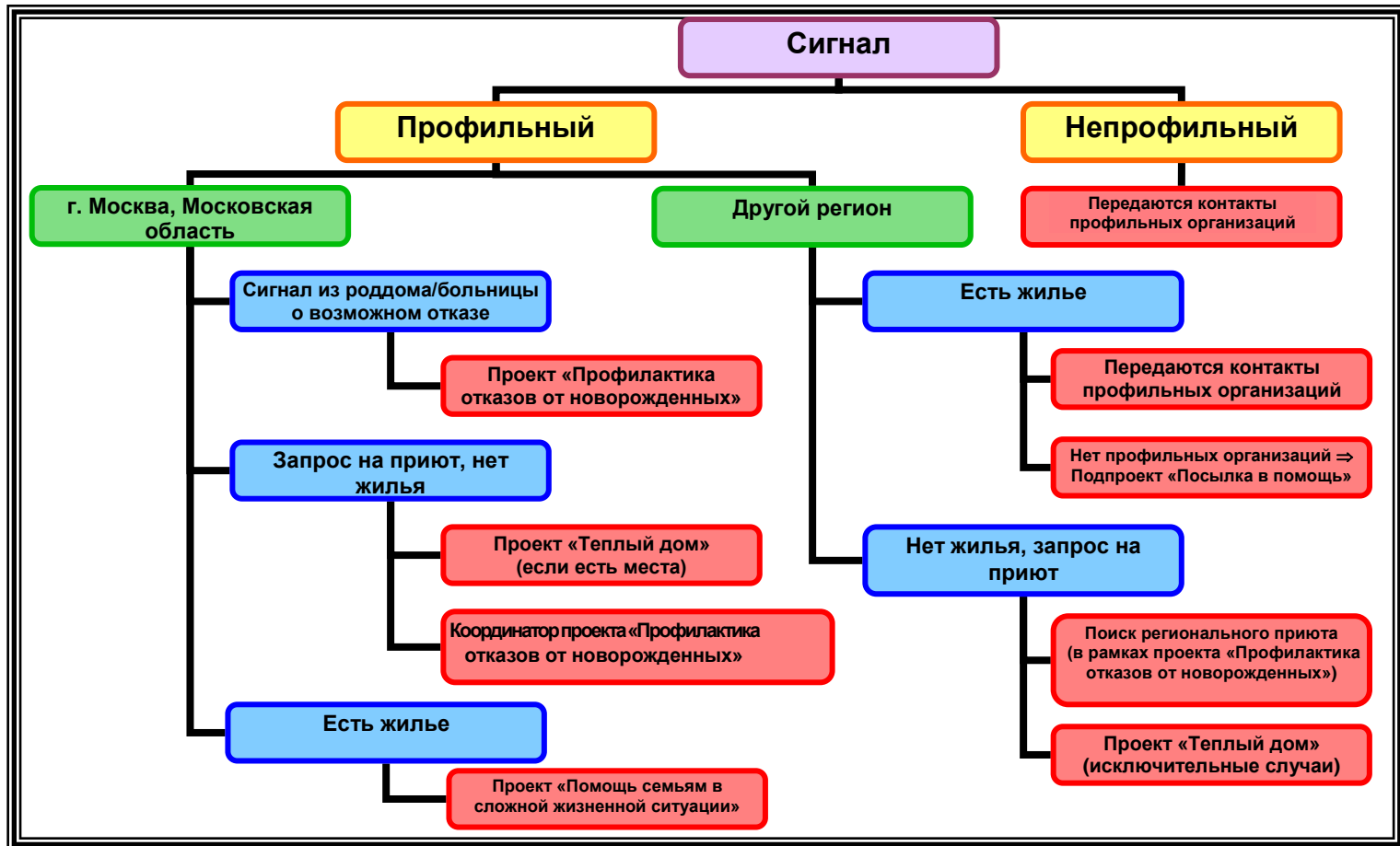
<i>Запрос на покупку билета и помощь в отправлении на родину</i>	Передаются контакты профильных организаций / Покупается билет и организуется необходимая помощь (если у профильных организаций такой возможности нет)	От 24 часов до 1 недели в зависимости от срочности сигнала (есть ли жилье в данный момент)	Координатор проекта «Профилактика отказов от новорожденных»
<i>Запрос на предоставление места в приюте в случае семейного насилия</i>	Передаются контакты кризисных центров, где есть круглосуточное присутствие охраны, или кризисных центров в другом регионе (возможно оказание помощи в отправке в другой регион)	24 часа	Сотрудник, принявший сигнал
<i>Запрос о помощи в лечении или реабилитации ребенка</i>	Передаются контакты профильных организаций	От 24 часов до 1 недели в зависимости от срочности сигнала (насколько острая ситуация в данный момент)	Сотрудник, принявший сигнал
<i>Запрос на юридическую консультацию</i>	Передаются контакты бесплатных юридических консультаций (для приемных семей – в т.ч. нашего Фонда)	От 24 часов до 1 недели в зависимости от срочности сигнала (насколько острая ситуация в данный момент)	Сотрудник, принявший сигнал
<i>Запрос на психологическую консультацию</i>	Передаются контакты бесплатных психологических консультаций (для приемных семей – в т.ч. нашего Фонда)	От 24 часов до 1 недели в зависимости от срочности сигнала (насколько острая ситуация в данный момент)	Сотрудник, принявший сигнал
<i>Запрос о помощи детям подросткового возраста, страдающим от наркотической или алкогольной зависимости</i>	Передаются контакты профильных организаций	24 часа	Сотрудник, принявший сигнал
<i>Запрос о помощи детям подросткового возраста с нарушениями поведения</i>	Передаются контакты профильных организаций	24 часа	Сотрудник, принявший сигнал
<i>Запрос на психологическую помощь в случае семейного насилия</i>	Передаются контакты профильных организаций	24 часа	Сотрудник, принявший сигнал

d. Алгоритм передачи семье информации о других организациях (передачу информации осуществляет сотрудник или волонтер, обрабатывающий этот сигнал):

- непрофильным для Программы семьям информация передается в виде контактов организаций, предоставленных по телефону или отправленных по электронной почте. В случае отсутствия данной информации у сотрудников/волонтеров Фонда нет необходимости осуществлять дополнительный поиск информации.
- профильным семьям, расположенным за пределами Московской области, необходимо передать список региональных профильных организаций. Если такой список по данному региону есть, то осуществляется или передача им сигнала, или передача контактов организаций семье (в случае, если семья достаточно ресурсна, чтобы связаться с ними самостоятельно – есть Интернет, проявляет активность и т.д.). Если такого списка нет, то сотрудник или волонтер Программы осуществляет поиск данных организаций. При передаче сигнала нет необходимости подробно узнавать историю семьи, достаточно убедиться, что семья/организации контакты получили.

e. В ситуации, когда сотрудник не может дозвониться по телефону, предоставленному для связи с семьей (в случае, если есть уверенность, что номер указан верно), производятся 2 попытки дозвониться с разницей в сутки, после чего Клиенту отправляется смс следующего содержания «Меня зовут ИМЯ, я из благотворительного Фонда, помогающего семьям в сложной ситуации.

Если Вам нужна помощь, то позвоните, пожалуйста, по этому номеру». Дальнейшая активность по взаимодействию с сотрудниками Программы должна исходить от Клиента.



3.2. Выезд психолога в семью и составление отчета по итогам первичного посещения семьи

- a. Решение о направлении психолога в семью принимается координатором соответствующего проекта и/или координатором Программы.
- b. Если семья является потенциальным Клиентом проекта «Теплый дом» (кроме случаев сигналов из роддомов), то в нее выезжает сотрудник проекта «Теплый дом» (координатор и/или психолог). Если это невозможно по организационным причинам, то выезжает психолог проекта «Профилактика отказов от новорожденных» (сотрудник и/или прошедший специальное обучение волонтер)
- c. По возможности желательно, чтобы в выезде принимали участие 2 специалиста, т.к. это позволяет более объективно оценить ситуацию. Если из первичной информации становится понятно, что случай является сложным и имеет определенную специфику (жертва насилия/наличие ментальных нарушений/наличие ребенка с ОВЗ), то координатор соответствующего проекта и/или координатор Программы может специально направить в качестве одного из специалистов сотрудника, имеющего наибольший опыт в работе с данной категорией семей.
- d. В рамках первичного знакомства с семьей психолог должен выяснить следующую информацию и включить ее в «Отчет по итогам первичного посещения семьи» (далее – Отчет):
 - ФИО и возраст членов семьи
 - контактная информация
 - адрес постоянной и временной регистрации, а также фактический адрес
 - наличие/отсутствие документов, гражданство
 - материальное положение (зарплата, пособия и иные доходы)
 - семейное положение, наличие родственников
 - жилищные условия (наличие собственности, ее состояние, возможность проживания у родственников и т.д.)

- наличие ресурсных людей в окружении (родственники, друзья, знакомые и т.д.)
- психологическая диагностика (уровень мотивации, отношение к детям и т.д.)
- выявленные риски для безопасности ребенка (детей)
- основания для оказания помощи и запрашиваемая Клиентом помощь

В Отчет также необходимо включить информацию от других людей и организаций, которые могут дать дополнительную информацию о семье (ООП, КДН, родственники, знакомые, другие помогающие организации и т.д.), поставив семью в известность о предстоящем разговоре и получив их согласие на него. Если семья отказывается дать разрешение на данный разговор, то сотрудник предлагает альтернативы – поговорить с другой организацией или с ближайшим социальным окружением, объясняет целесообразность данного обращения, обсуждает возможные страхи и опасения. В случае если семья продолжает категорически отказываться от предоставления такого разрешения, то Фонд с семьей не работает. При объективной невозможности получить дополнительную информацию от сторонних организаций и ближайшего окружения решение о приеме семьи в Программу принимается на основании Отчета психолога.

- e. В дополнение к информации психолог запрашивает у семьи копии следующих документов: паспорта, свидетельства о рождении, удостоверение многодетной матери и справки о многодетности, постановления суда и КДН, справки об инвалидности, ИПР, мед. справки и любые другие документы, подтверждающие ситуацию в семье и необходимые для ее дальнейшего ведения в случае принятия положительного решения о помощи семье.
- f. Также психолог в обязательном порядке подписывает с семьей «Заявление о зачислении в Программу» и «Согласие на обработку персональных данных». В индивидуальном порядке, если есть неготовность со стороны семьи, возможно подписание документов после принятия решения о приеме семьи в Программу (решение об отсрочке подписания документов принимает психолог на основании личного впечатления о семье).
- g. Психолог составляет Отчет **в течение 7 дней** после посещения семьи (кроме случаев, когда сигнал о возможном отказе поступает из больницы/роддома или есть срочный запрос на предоставление места в приюте, – тогда психологу необходимо составить отчет **в течении 24 часов**). Если в семью выезжали 2 сотрудника, то по взаимному согласованию один из них составляет Отчет, а другой вносит необходимые коррективы.
- h. Заполненный Отчет вместе с копиями документов Клиента (паспорт, свидетельства о рождении детей, медицинские справки и т.п.) направляются психологом по электронной почте сотрудникам и волонтерам Программы, ответственным за принятие решения о приеме семьи в Программу. В случае отсутствия у семьи документов психолог делает пометку в Отчете о том, что у Клиента отсутствуют/утрачены необходимые документы.

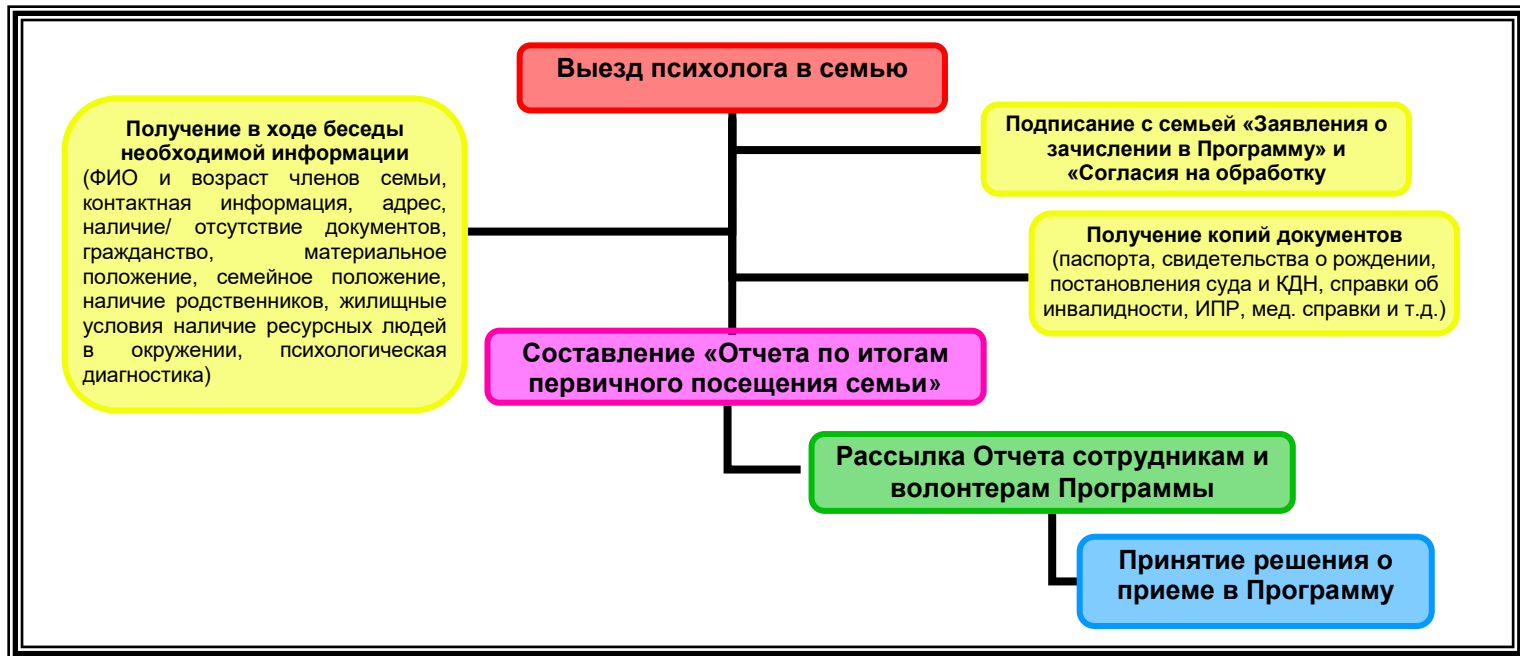
3.3. Принятие решения о приеме семьи в Программу

- a. Принятие решения о приеме семьи в Программу и информирование Клиента о принятом решении осуществляется большинством голосов (минимум – 4 сотрудника) **в течение 7 дней** после рассылки Отчета (кроме случаев, когда сигнал о возможном отказе поступает из больницы/роддома или есть срочный запрос на предоставление места в приюте, – тогда решение принимается **в течении 24 часов**).
- b. Принятие решения происходит посредством голосования по электронной почте на основании следующей информации:
 - Отчета
 - копий документов Клиента (в отдельных случаях может быть принято решение о приеме Клиента без документов, удостоверяющих его личность)
 - комментариев сотрудников и волонтеров Фонда, контактировавших с Клиентом.

Кроме этого при взятии семьи в Программу сотрудниками и волонтерами Фонда должны оцениваться и приниматься во внимание следующие параметры:

- наличие мотивации и запроса на помощь со стороны клиента, готовность к сотрудничеству и соблюдению правил взаимодействия с Фондом

- наличие ресурсов Фонда для предоставления необходимой помощи Клиенту и/или его родственникам с целью выхода семьи из сложной жизненной ситуации
 - все случаи наличия/подозрения на наличие у Клиентов и/или его членов семьи психического заболевания рассматриваются в индивидуальном порядке на основе консультаций со специалистом по профильному заболеванию
 - наличие или подозрение на наличие у Клиента инфекционных заболеваний, опасных для окружающих и в особенности передающихся воздушно-капельным путем и через предметы быта
- с. По итогам анализа всей имеющейся информации может быть принято одно из 3 решений:
- семья не профильная для Программы (нет риска изъятия/отказа, уровень дохода больше 15 тыс. на маму с ребенком при наличии собственного жилья или больше 20 тыс. на семью с несколькими детьми при наличии собственного жилья, если жилье съемное, то к сумме прибавляется 10 тыс.) ⇒ помощь оказываться не будет
 - семья не профильная для Программы, но находится в сложной жизненной ситуации (нет риска изъятия/отказа, очень слабое или отсутствующее ресурсное окружение, уровень дохода меньше 15 тыс. на маму с ребенком при наличии собственного жилья или меньше 20 тыс. на семью в целом при наличии собственного жилья, если жилье съемное, то к сумме прибавляется 7 тыс.) ⇒ в зависимости от ситуации в семье принимается решение о разовой помощи или семья принимается в Программу на короткий срок (не более 3 месяцев), либо передается другим профильным организациям г. Москвы и Московской области (предпочитаемый вариант). В некоторых случаях решение об оказании разовой помощи может приниматься дистанционно после телефонного разговора по согласованию с координатором одного из проектов или координатора Программы.
 - семья профильная для Программы ⇒ семья принимается в Программу либо передается другим профильным организациям г. Москвы и Московской области (в случае отсутствия временных и человеческих ресурсов для работы с семьей). Решение о передаче семьи в другую профильную организацию принимается сотрудниками и волонтерами Программы, участвующими в принятии решения о включении семьи в Программу.
- d. В случае если Клиент является потенциальным Клиентом проекта «Теплый дом» (и не находится в роддоме) координатор Программы может принять решение о направлении к Клиенту еще одного специалиста для сбора дополнительной информации о Клиенте (в случае, если к Клиенту выезжал только один специалист). По итогам полученной информации может быть принято одно из 4 решений:
- семья является профильной и становится Клиентом проекта «Теплый дом». С момента принятия решения за организацию работы с семьей отвечает координатор проекта «Теплый дом»
 - семья является профильной и направляется в другие кризисные центры. В случае необходимости осуществляется помощь в отправке Клиента в другой центр (установление договоренности с другим центром, покупка билетов, организация волонтерской помощи по доставке матери с ребенком до центра или места отправления транспорта). За организацию приема семьи в другой кризисный центр отвечает координатор проекта «Профилактика отказов от новорожденных»
 - семья является профильной, но не нуждается в помещении в кризисный центр ⇒ семья становится Клиентом проекта «Помощь семьям в сложной жизненной ситуации», и дальнейшая работа с семьей ведется по тому же принципу, как и со всеми остальными семьями
 - семья не является профильной ⇒ помощь оказываться не будет
- e. При разногласиях и/или невозможности принятия решения в силу отсутствия или недостатка информации, решение о принятии Клиента в Программу или передачу его другой профильной организации остается за координатором Программы по согласованию с президентом Фонда
- f. В случае экстренной ситуации психолог Фонда по согласованию с координатором Программы может принять решение об оказании немедленной помощи семье до проведения процедуры принятия решения о приеме в Программу.



Работа с Клиентом в рамках Программы

3.4. После принятия решения о приеме семьи в Программу психолог, выезжавший на первичное знакомство с семьей, вывешивает на форуме в закрытом разделе <http://otkazniki.ru/forum/index.php?showforum=316> краткое описание ситуации в семье. В целях соблюдения конфиденциальности не вывешиваются полные ФИО и даты рождения членов семьи (только имя и возраст), а также контактная информация и адрес семьи. Конфиденциальной также является информация о заболеваниях Клиентов (ВИЧ, гепатит, сифилис, шизофрения, эпилепсия и т.д.) и о психическом/психологическом состоянии Клиента (факты суицида, употребления наркотиков, вовлечения в криминальную среду и т.д.). Однако вся данная информация незамедлительно доводится до всех сотрудников и кураторов, участвующих в работе с данной семьей. Клиент подписывает согласие на передачу этих данных.

После вывешивания отчета на форуме сотрудник Программы, отвечающий за работу с кураторами, начинает поиск куратора, который будет осуществлять непосредственную работу с семьей. Куратором семьи может стать любой волонтер, прошедший обучающие семинары «Вводный семинар» и «Ведение случая» и допущенный психологами, проводившими обучение, до работы с семьями.

Работа с семьей проводится по технологии «работа со случаем», в основе которой лежит индивидуальный план (ИП) по выходу Клиента из сложной жизненной ситуации (СЖС). Индивидуальный план составляется и реализуется самими Клиентами совместно с куратором семьи, психологом и юристом (в случае наличия запроса на психологическую/юридическую помощь). Первая версия плана составляется в течение месяца после приема семьи в Программу и подписывается членами семьи вместе с договором об оказании услуг. При обсуждении и составлении ИП основной акцент делается на собственные силы и инициативу Клиента, а также учитываются личностные особенности Клиента, прописанные в «Отчете по итогам первичного посещения семьи». Куратор семьи направляет координатору Программы составленный ИП Клиента в письменном виде для согласования. План подлежит регулярному (не реже 1 раза в 3 месяца) пересмотру. Клиент обязуется выполнять текущую версию ИП, в случае если это не происходит, то проводится встреча с целью обсуждения и корректировки плана с учетом мнения и пожеланий Клиента или закрытия случая, если Клиент не настроен на сотрудничество.

3.5. К каждой семье, получающей помощь в рамках Программы, прикрепляются куратор и сотрудник Фонда (кейс-менеджер).

В обязанности куратора входит:

- ❖ осуществление текущего непосредственного взаимодействия с членами семьи
- ❖ предлагает к рассмотрению характер и объем требуемой помощи;
- ❖ сообщает о необходимости привлечения для проблем семьи специалистов-волонтеров Фонда;
- ❖ информирует участников команды о работе с членами семьи, в том числе, на форуме сайта «www.otkazniki.ru»

- ❖ не реже чем один раз в квартал предоставляет отчет о помощи, оказанной Фондом семье;
- ❖ контролирует изменение ситуации в семье, своевременно сообщает Координатору проекта «Помощь семьям в сложной жизненной ситуации» о преодолении семьей кризиса.

Куратор отслеживает ход выполнения ИП, содействует его реализации, организовывает его пересмотр, инициирует совещание или супервизию по данному случаю.

В обязанности кейс-менеджера входит:

- предоставление координатору всех необходимых документов на семью
- помощь и поддержка куратора на всех этапах ведения семьи (помощь с оформлением и подписанием необходимых финансовых и юридических документов, подключение других сотрудников и организаций к работе с семьей в случае необходимости, психологическая поддержка куратора и т.д.)
- контроль за работой куратора (отслеживание наличия информации в закрытом разделе форума в теме семьи – не реже 1 раза в месяц, помощь в составлении плана, его корректировке и выполнении и т.д.)
- общий мониторинг за осуществлением индивидуальных планов семей (в т.ч. закрытие случая) при участии координатора Программы

3.6. Для реализации индивидуального плана семьи по необходимости могут привлекаться любые другие специалисты, которые могут быть волонтерами или сотрудниками Фонда либо привлекаться к работе на возмездной основе.

3.7. Работа с семьей проводится в рамках переписки по электронной почте, в скайпе и очных встреч, в которых принимают участие координатор Программы, психолог, юрист и куратор, работающие со случаем. В случае если в работе с семьей задействованы несколько специалистов и/или волонтеров, все они также включаются в вышеперечисленные способы коммуникации. Координатор Программы может по своему усмотрению включать в работу специалиста, не работающего со случаем, если считает его ресурсным для выстраивания работы именно с этой семьей.

3.8. В случае выявленных фактов угрозы жизни и здоровью ребенка со стороны Клиента (намеренное причинение серьезного вреда или систематическое подвергание ребенка опасности), координатор Программы, юрист или координаторы проектов сообщают в государственные органы (опека, КДН, милиция, др.) о сложившейся ситуации.

3.9. В рамках Программы одновременно ведется комплексная работа по технологии «работа со случаем» не более чем с 60 семьями. Речь идет о семьях из всех проектов, включая проекты «Теплый дом», «Помощь родителям с ментальными особенностями». Каждая семья в проекте имеет своего кейс-менеджера – одного из сотрудников Программы. Кейс-менеджером является психолог. При подборе кейс-менеджера важно учитывать наличие доверительного контакта с Клиентом и куратором случая. Количество семей, кейс-менеджером которых является сотрудник, определяется исходя из его занятости и личных пожеланий.

3.10. Категории семей, включенных в Программу (на основе опыта работы Программы с 2007 года), с точки зрения ведущей проблемы, которая приводит их к кризису (у одной и той же семьи могут быть в наличии несколько «факторов риска»), и некоторые аспекты работы с ними:

- Семьи, воспитывающие детей с особыми потребностями (20%). В Программу попадают семьи матерей-одиночек, не имеющие серьезной поддержки со стороны родственников. Чаще всего речь идет о комплексном неблагополучии – отсутствие соответствующей реабилитации ребенка, проблемы с жильем, низкий уровень дохода и т.д. Во многих случаях ведение семьи необходимо продолжать вплоть до совершеннолетия ребенка, т.к. у матери нет возможности как-то поправить свое материальное положение (устроиться на работу), а положенные государством пособия не позволяют матери решить стоящие перед нею задачи самостоятельно
- Многодетные семьи (40%). В Программу попадают многодетные семьи, где матери растят детей самостоятельно без поддержки отцов детей и других родственников (или с минимальной поддержкой, недостаточной для самостоятельного проживания). В этих случаях матери, имея на руках детей до 3 лет (или меньше, если в регионе есть ясли), не могут устроиться на работу, а пособий не хватает даже для удовлетворения базовых потребностей. В таких ситуациях обязательно ведение семьи до достижения младшим возрастом устройства в ДООУ. После этого необходимо оценить ситуацию в семье и способность семьи к самостоятельному проживанию (количество детей, наличие у них медицинских проблем, наличие работы в месте проживания и возможность трудоустройства,

наличие и уровень доходов и т.д.) По итогам оценки совместно с семьей принимается решение о сокращении/прекращении помощи.

- Матери-одиночки (40%). В Программу попадают матери-одиночки с детьми до 3 лет (или меньше, если в регионе есть ясли), которые растят детей самостоятельно без поддержки отцов детей и других родственников (или с минимальной поддержкой, недостаточной для самостоятельного проживания). В этих случаях матери, имея на руках детей до 3 лет (или меньше, если в регионе есть ясли), не могут устроиться на работу, а пособий не хватает даже для удовлетворения базовых потребностей. В таких ситуациях обязательно ведение семьи до достижения младшим из детей возраста устройства в ДООУ. После этого необходимо оценить ситуацию в семье и способность семьи к самостоятельному проживанию (наличие у ребенка медицинских проблем, наличие работы в месте проживания и возможность трудоустройства и т.д.) По итогам оценки совместно с семьей принимается решение о сокращении/прекращении помощи.
- Семьи, где один (или оба) из родителей прошел через сиротскую систему (25%). Такие семьи, включенные в Программу, чаще всего характеризуются низким уровнем социальной и родительской компетентности, сложными психологическими и юридическими проблемами, отсутствием поддержки со стороны родственников. Чаще всего речь идет о длительном ведении семей с упором на психологическую помощь, повышение родительской компетентности и развитие социальных навыков. В этих случаях чрезвычайно важна психологическая поддержка, поэтому желательно еще на стадии начальной работы с семьей подобрать не только куратора, но и волонтера-психолога, который сможет вести психологическую работу с семьей. Здесь также важно понимать, что у данной категории семей могут быть чрезвычайно своеобразные представления о комфортном существовании, они тяжело идут на контакт, и очень редко достигают приемлемого для нас уровня благополучия. Соответственно, главная задача и критерий необходимости завершать работу с семьей – это не наличие внешних признаков благополучия, а отсутствие риска изъятия/отказа от ребенка (детей) и отсутствие запроса со стороны семьи на помощь.
- Семьи иммигрантов (25%). В данных случаях речь обычно идет не только о психологических и материальных сложностях, но и об отсутствии жилья. В дополнение к этому мы часто сталкиваемся с отсутствием или фальсификацией документов, что делает юридическую работу с этой категорией семей чрезвычайно трудоемкой и энергозатратной. Также надо отметить, что чаще всего у таких Клиентов отсутствует значимое окружение в этом регионе, они лишены даже минимальной поддержки со стороны родственников и друзей. Соответственно, первоочередные задачи в этой ситуации – это решение юридических вопросов и налаживание контактов с родственниками на родине. Наиболее благоприятный вариант – это возвращение на родину и восстановление отношений с родственниками. В остальных случаях ведение семьи необходимо продолжать, по крайней мере, до достижения младшим ребенком 3 лет и трудоустройства матери, однако в большинстве случаев необходимо поддерживать семью и дальше (вещевая помощь в меньшем объеме), т.к. очень редко доход матери позволяет ей одновременно снимать жилье и обеспечивать все нужды себе и ребенку.
- Семьи, когда один из родителей из неблагополучной семьи (25%). Принципы работы с такими семьями очень похожи на принципы работы с выпускниками сиротских учреждений, с той разницей, что обычно проблемы таких семей носят менее ярко выраженный характер. При решении о закрытии случая здесь также важно руководствоваться не собственными критериями благополучия, а наличием риска отказа/изъятия детей и собственным запросом семьи.
- Матери-одиночки, имеющие психические заболевания (7%) – наиболее сложная категория Клиентов Программы. Принципы работы с данной категорией Клиентов подробно изложены в проекте «Помощь родителям с ментальными особенностями». Здесь важно отметить, что работа с такими Клиентами возможна только в контакте с лечащим врачом по профильному заболеванию и при отсутствии у Клиента физической агрессии по отношению к окружающим людям и собственному ребенку (детям). Работа с такими мамами (особенно в ситуации отсутствия у них жилья и поддерживающего окружения) также чаще всего необходимо продолжать вплоть до совершеннолетия ребенка (меняя объем и характер помощи), т.к. такая мама самостоятельно не сможет зарабатывать себе на оплату аренды и обеспечение необходимых нужд.

3.11. В случае, когда, по мнению самой семьи, куратора семьи и сотрудников Фонда, основные задачи, поставленные семьей, выполнены и риск изъятия/отказа отсутствует (либо Фонд не может помочь Клиенту решить остальные проблемы), однако семья продолжает нуждаться в некоторой поддержке со стороны

Фонда, возможен перевод семьи в патронат (подарки к праздникам, помощь со сборами в школу, помощь в решении срочных внезапно возникших проблем, которые семья не может решить самостоятельно). Решение о переводе в патронат принимается по запросу со стороны семьи сотрудниками Фонда совместно с куратором случая.

3.12. В случае если семья меняет место жительства и/или отправляется на родину по запросу со стороны семьи сотрудниками Фонда совместно с куратором случая может быть принято решение о включении семьи в проект «Посылка в помощь».

3. Виды помощи, предоставляемые Клиентам в рамках Программы

3.1. Виды помощи предоставляются согласно Плану, составленному совместно Клиентом, волонтером-куратором, кейс-менеджером, координатором Проекта (и/или координатором Программы) с привлечением других специалистов (в случае необходимости), работающих со случаем.

3.2. **Вещевая помощь** (детская и взрослая одежда, игрушки и т.д.). Вещевая помощь предоставляется всем семьям, включенным в Программу, а также не профильным семьям, относительно которых принято решение об оказании вещевой помощи. Для того чтобы семья имела возможность получать помощь со складов Фонда кейс-менеджер или психолог, выезжавший в семью, заносит данные семьи и периодичность получения помощи семьей в таблицу «Склады», а координатор склада – периодичность появления семьи на складе и объем оказываемой ей помощи.

3.3. **Продуктовая помощь** (продукты первой необходимости). Решение о продуктовой помощи принимается по запросу семьи куратором и кейс-менеджером по согласованию с координатором Программы. Продуктовая помощь может отправляться посылками или заказываться через Интернет-магазин. Куратор или кейс-менеджер отправляет информацию о семье и сроки оказания помощи волонтеру, отвечающему за продуктовую помощь. Продуктовая помощь оказывается не чаще 1 раза в месяц.

3.4. **Предметы гигиены** (мыло, шампуни, туалетная бумага, крема, влажные салфетки, стиральный порошок, гель для душа, средства для мытья посуды и т.д.). Решение об оказании помощи предметами гигиены принимается по запросу семьи куратором и кейс-менеджером по согласованию с координатором Программы.

Помощь предметами гигиены может осуществляться 3 способами:

- заказываться со склада. Для того чтобы семья имела возможность получать помощь со складов Фонда куратор или кейс-менеджер заносит данные семьи и периодичность получения помощи семьей в таблицу «Склады», а координатор склада отмечает в таблице периодичность появления семьи на складе и объем оказываемой ей помощи. Если помощь оказывается со склада в Бутово, то на склад посылается заполненная заявка (с копией координатору Программы), а периодичность оказания помощи кейс-менеджер или куратор отмечает в таблице «Склады» самостоятельно.
- отправляться посылками или заказываться через Интернет-магазин. В этих случаях куратор отправляет информацию о семье и сроки оказания помощи волонтеру, отвечающему за продуктовую помощь.

Помощь предметами гигиены оказывается не чаще 1 раза в месяц.

3.5. **Памперсы и детское питание.** Решение об оказании помощи памперсами и детским питанием принимается по запросу семьи куратором по согласованию с координатором Программы.

Такой вид помощи может осуществляться 3 способами:

- заказываться со склада. Для того чтобы семья имела возможность получать помощь со складов Фонда куратор или кейс-менеджер заносит данные семьи и периодичность получения помощи семьей в таблицу «Склады», а координатор склада отмечает в таблице периодичность появления семьи на складе и объем оказываемой ей помощи. Если помощь оказывается со склада в Бутово, то на склад посылается заполненная заявка (с копией координатору Программы), а периодичность оказания помощи кейс-менеджер или куратор отмечает в таблице «Склады» самостоятельно.
- отправляться посылками или заказываться через Интернет-магазин. В этих случаях куратор или кейс-менеджер отправляет информацию о семье и сроки оказания помощи волонтеру, отвечающему за продуктовую помощь.

Помощь памперсами и детским питанием оказывается не чаще 1 раза в месяц (если речь идет о складе) и не чаще 1 раза в 2 недели (если отправляется посылками или заказывается через Интернет-магазин). Помощь памперсами оказывается детям до 2 лет, помощь детским питанием – детям до 3 лет (кроме семей с детьми с особенностями развития).

3.6. **Помощь с проживанием.** В случае, когда у семьи нет собственного жилья или оно имеется в наличии, но либо непригодно для жилья, либо там проживают другие люди, совместное проживание с которыми для Клиента по объективным причинам невозможно (проявления агрессии и физического и психологического насилия, угрозы, издевательства и т.д., кроме случаев семейного насилия со стороны супруга) в рамках Программы возможны следующие варианты помощи:

- предоставление Клиенту места в центре временного пребывания для мам с детьми «Теплый дом»
- направление в другие кризисные центры
- оплата хостела или комнаты сроком на 2 недели, общая сумма не должна составлять более 10 000 руб. (для потенциальных Клиентов проекта «Теплый дом» в случае необходимости сдачи анализов или лечения)
- помощь в оплате первого взноса на аренду комнаты/квартиры, общая сумма не должна составлять более 35 000 руб. (преимущественно для Клиентов проекта «Теплый дом», в некоторых случаях такая помощь может оказываться Клиентам из других проектов)
- постоянная оплата аренды комнаты/квартиры в случае необходимости (для Клиентов проекта «Сопровождаемое проживание»)

Решение об оказании помощи с проживанием принимается сотрудниками Программы и куратором семьи. При разногласиях и/или невозможности принятия решения в силу отсутствия или недостатка информации, данное решение принимается координатором Программы по согласованию с президентом Фонда

3.7. **Содействие в восстановлении социальных контактов, родственных связей.** Данная помощь осуществляется куратором или психологом, работающим с семьей, по запросу семьи.

3.8. **Психологическая помощь** (как в виде индивидуальных разовых консультаций, так и долговременной психологической помощи, удаленно (телефон, интернет), с выездом в семью или в виде групповой работы с семьями). Данная помощь осуществляется психологом Фонда или психологом-волонтером, работающим с семьей, по запросу семьи.

3.9. **Помощь в уходе за ребенком и в бытовом взаимодействии с ним.** Данная помощь осуществляется куратором или психологом-волонтером, работающим с семьей по запросу семьи.

3.10. **Получение профессионального образования членами семьи.** Данная помощь организовывается куратором по запросу семьи после согласования с координатором Программы.

3.11. **Содействие в профориентации и поиске работы.** Данная помощь осуществляется куратором по запросу семьи совместно с семьей.

3.12. **Социально-правовые услуги:**

- Содействие в восстановлении утраченных и оформлении новых документов.
- Содействие в оформлении льгот и выплат.
- Содействие в устройстве ребенка в детские учреждения, оформлении медицинских документов, сборе справок для государственных и муниципальных пособий, обращении в государственные, общественные и иные организации, с целью побуждения их к оказанию помощи.
- Содействие в возвращении на родину: легализация пребывания на территории РФ, оформление необходимых для выезда документов, покупка билетов.
- Содействие в решении жилищных вопросов
- Гражданское представительство интересов в суде.

Данная помощь осуществляется куратором или юристом Программы по запросу семьи. В случаях, когда речь идет о финансовых затратах или участии в судебных процессах необходимо согласовать данные действия с координатором Программы.

3.13. **Медицинские услуги:**

- Оплата медицинских услуг для Клиентов, не являющихся гражданами РФ, и их детей.
- Оплата медицинских услуг для граждан РФ и их детей, если данные услуги не входят в перечень ОМС.
- Организация консультаций узких специалистов и высокотехнологичных обследований (по жизненным показаниям)
- Приобретение лекарств. Речь идет о назначенных врачом лекарствах для детей, которые семья сама купить не в состоянии. Лекарства для родителей покупаются только в случае наличия опасного заболевания (кроме семей, включенных в проекты «Теплый дом» и «Сопровождаемое проживание»).

Дорогостоящие медицинские услуги (специализированное лечение, которое не входит в ОМС), Фонд не оплачивает, а направляет семью в профильные для данного заболевания Фонды.

Данная помощь организовывается куратором по запросу семьи после согласования с координатором Программы.

3.14. **Материальная (денежная) помощь.** Данная помощь организовывается куратором по запросу семьи после согласования с координатором Программы.

3.15. **Оплата няни или поиск няни-волонтера** осуществляется только при соблюдении следующих условий:

- данная помощь возможна только для семей, включенных в Программу
- у мамы есть объективная необходимость в помощи и нет других ресурсов (друзей, родственников и т.д.)
- няня приходит под конкретные задачи (например, поездки в государственные органы) и только по согласованию с куратором (кроме семей, включенных в проект «Сопровождаемое проживание»)
- няня должна быть 1 (максимум 2), иначе это негативно сказывается на формировании привязанности у ребенка (детей)
- няня в обязательном порядке проходит собеседование с психологом, координатору Программы высылаются копии документов (паспорт, прописка)
- мать ребенка подписывает письменное согласие о том, что ребенок остается с няней и что она несет на это время полную ответственность за жизнь и здоровье своего ребенка, а также не имеет никаких претензий к Фонду

4. Обучение сотрудников и волонтеров

4.1. За организацию обучающих семинаров, тренингов и супервизий отвечает координатор обучения, один из сотрудников Программы

4.2. Волонтеры, являющиеся кураторами семей, в обязательном порядке должны проходить обучающие семинары «Вводный семинар» и «Ведение случая». Семинары проводятся психологами Программы не реже 1 раза в 2 месяца. После прохождения семинара психологи-ведущие семинара составляют психологический портрет участников семинара и принимают одно из 3 решений:

- допустить к работе с семьями в качестве куратора семьи
- не допустить к работе с семьями в качестве куратора семьи. В этом случае в задачи психолога входит информирование волонтера о невозможности принимать участие в Программе в наиболее мягкой и тактичной форме и переключение его на другие виды волонтерской деятельности (если это возможно и безопасно для всех участников процесса)
- предложить волонтеру пройти дополнительное собеседование с психологом (в ситуации неопределенности, когда нужна дополнительная информация). По итогам собеседования принимается одно из вышеперечисленных двух решений

4.3. Сотрудники и волонтеры Фонда должны проходить групповые супервизии как отдельных случаев, так и работы Программы в целом. Супервизии проводятся сторонними приглашенными

специалистами не реже 1 раза в 2 месяца. Тема супервизии определяется исходя из запросов сотрудников и волонтеров Программы.

- 4.4. При сложных и спорных ситуациях, возникающих в работе с семьями, сотрудники и волонтеры Программы делают запрос координатору Программы на проведение личной супервизии.
- 4.5. Сотрудники и волонтеры Программы проходят дополнительное обучение и повышение квалификации, которое может проводиться как в рамках Фонда, так и в сторонних организациях. Темы и форма обучения, проводимого в рамках Фонда, определяются исходя из запросов сотрудников и волонтеров Программы. Обучение осуществляется как силами сотрудников и волонтеров Фонда, так и с участием привлеченных специалистов. Координатор Программы при согласовании с руководством Фонда может принять решение о направлении сотрудников или волонтеров Фонда на обучение в стороннюю организацию. Важными критериями для принятия такого решения являются собственное желание сотрудника или волонтера и актуальность данного обучения для работы с семьями в рамках Программы.
- 4.6. Сотрудники и волонтеры Программы проходят тренинги по профилактике эмоционального выгорания (по запросу).