

ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ
ПОМОЩИ
ПОЖИЛЫМ

МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ

Москва
АНО «Студио-Диалог»
2016

Горячая линия помощи пожилым

Методическое пособие

Руководитель проекта и редактор:

А.В. Белокрыльцева

Автор:

Л.В. Амеличева, координатор горячей линии помощи пожилым

Консультант по юридическим вопросам:

Е.А. Королева, юрист Ресурсного центра при Фонде Владимира Смирнова

Консультант по вопросам социальной защиты:

Л.А. Зарубина

Всероссийская горячая линия информационной и волонтерской помощи пожилым работает с 2013 г., и за это время накоплен опыт организации волонтерской помощи одиноко проживающим пожилым людям. Горячая линия не подменяет государственную заботу о пожилых, но дополняет оказываемые социальными службами услуги, а также помогает тем людям, которые по разным причинам оказались вне поля их зрения. Данное издание – попытка обобщить этот опыт и описать методику работы горячей линии, чтобы можно было бы организовать подобные горячие линии в российских регионах, приблизив таким образом помощь к тем, кто в ней очень нуждается.

Издание адресовано волонтерам, настоящим и будущим, сотрудникам и руководителям некоммерческих организаций и волонтерских объединений, тем, кто работает в социальной сфере, всем, кого волнуют проблемы пожилых людей, а также широкому кругу читателей.

Издано при финансовой поддержке Фонда Елены и Геннадия Тимченко.

Некоммерческое издание, распространяется бесплатно.

Телефон: 8 (495) 740-77-27

admil@inbox.ru

www.studio-dialog.moscow

М., АНО «Студио-Диалог», 2016

© АНО «Студио-Диалог»

Содержание

История создания горячей линии	7
Кому помогает горячая линия	7
Критерии оказания помощи	9
С какими просьбами обращаются на горячую линию	10
Информационная поддержка горячей линии	13
Работа горячей линии	14
Этап 1. Коммуникационный	
Прием звонков	15
Общение с пожилыми людьми по телефону	16
Выявление проблемы	17
Сбор информации	20
Формулирование запроса	21
Фиксация обращений	25
Этап 2. Подготовительный	
Анализ имеющихся ресурсов	27
Привлечение средств с помощью социальных сетей	28
Поиск волонтеров для выполнения запроса	31
Кто может стать волонтером и помогать пожилым	34
Этап 3. Практический	
Подготовка волонтера	39
Волонтерская помощь пожилому человеку	43
Помогать или дружить	47
Психологические особенности пожилого возраста	48
Отчет о помощи	52
Ответы на самые распространенные вопросы	
Что делать, если:	
бабушка на улице просит милостыню	54
пожилому человеку нужна помощь	55
пожилой человек потерялся	56
пожилой человек представляет опасность для себя и окружающих	57
пожилого человека держат взаперти	59
одиноким пожилой человек не может себя обслуживать	60
пожилого родственника надо оформить в дом престарелых	61

Проблемы пожилых людей, требующие решения на государственном уровне	
Домашнее насилие	63
Одиноким пожилым человеком лежит в больнице	64
Помощь одиноким тяжело больным пожилым людям.	65
Патронажная помощь на дому.	66
Опыт работы «солнечного телефона»	68
Полезная информация	
Может ли сотрудник фонда представлять интересы пожилого человека	72
Где и кто может получить бесплатную юридическую помощь	73
Что такое деменция	79
Аризонский опросник для родственников	82
Общероссийские горячие линии	84

Дорогие друзья!

В течение почти четырех лет мы помогаем людям, которые обращаются на всероссийскую горячую линию информационной и волонтерской помощи пожилым. Сама идея создания этой линии была дерзкой, если не утопической, ведь пожилые люди – одна из самых нуждающихся категорий граждан. До этого подобной горячей линии в масштабах страны не существовало. За решение этой, казалось бы, неподъемной задачи взялись две некоммерческие организации – Автономная некоммерческая организация «Студио-Диалог» и Благотворительный фонд «Старость в радость» при финансовой поддержке Фонда Елены и Геннадия Тимченко и Фонда Владимира Смирнова.

Сегодня мы можем с уверенностью сказать – все наши старания оказались не напрасными. На нашу горячую линию за неполные четыре года – с марта 2013 г. по октябрь 2016 г. – поступило более 7 тысяч звонков из всех регионов России. Теперь у пожилых людей появился еще один ресурс помощи, а для человека, который становится со временем все беспомощнее, так важно знать, что в трудной ситуации он не останется один, у него будет поддержка.

Наша горячая линия, не являясь телефоном доверия или психологической помощи, по сути выполняет эту функцию тоже. Ведь мы выслушиваем каждого, кто к нам обратился, без лимита времени, даже если никаких просьб человек не высказывает, а просто хочет поговорить. Ведь пожилые люди очень страдают от недостатка общения – некоторые наши подопечные жалуются, что «скоро начнут с кастрюлями разговаривать, чтобы совсем говорить не разучиться».

Конечно, горячая линия ни в коем случае не подменяет государственную заботу о пожилых, но дополняет оказываемые социальными службами услуги, а также помогает тем людям, которые по разным причинам оказались вне поля их зрения. Кстати, в ходе работы горячей линии мы выявили несколько проблем, требующих системного решения, потому что пока в масштабах государства его нет – этому посвящен один из разделов этой книги.

Алгоритм работы горячей линии таков: звонки из всех регионов страны мы принимаем в Москве, там же работает координатор, который затем ищет волонтеров для помощи пожилым людям в тех местах, где они живут, а также организует и контролирует весь процесс. Конечно, было бы проще приблизить помощь к адресатам, организовав подобные горячие линии непосредственно в тех регионах, где живут пожилые люди, поэтому мы заинтересованы в том, чтобы такие проекты заработали и в других городах страны.

В 2016 г. по модели нашей горячей линии в Челябинске и области начал работать «солнечный телефон», который организовала Челябинская региональная общественная организация помощи людям в трудной жизненной ситуации «Солнечный день» (в книге есть раздел, посвященный его работе). Таким образом, первый шаг в этом направлении сделан, и мы очень надеемся, что по этому пути пойдут и другие регионы.

Эта книга написана для них – мы постарались, обобщив наш опыт, описать методику работы нашей горячей линии, рассказать о «подводных камнях» и сложных случаях, а также ответить на наиболее часто задаваемые вопросы.

Главное, мы доказали, что организовать работу такой горячей линии возможно – было бы желание и добрая воля!

Команда Всероссийской горячей линии помощи пожилым

ИСТОРИЯ СОЗДАНИЯ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ

Идея создания горячей линии помощи одиноким пожилым людям принадлежит директору Благотворительного фонда «Старость в радость» Елизавете Олескиной. Этот фонд начался с волонтерской группы, которая ездила с выступлениями в дома престарелых, адресаты помощи фонда – пожилые люди, которые живут в домах престарелых и других социальных и медицинских учреждениях. Как только о работе фонда стали рассказывать в СМИ, на директора обрушился шквал звонков от пожилых людей, которые живут дома, но тоже нуждаются в помощи и поддержке. Так стала очевидной необходимость создания отдельного канала помощи одиноко проживающим пожилым людям, и самой приемлемой формой помощи по обращениям является горячая телефонная линия.

Так появился телефон горячей линии **8-985-862-95-02**, ее организатором стала Автономная некоммерческая организация «Студио-Диалог» в партнерстве с Благотворительным фондом «Старость в радость», а финансовую поддержку ей оказывают Благотворительный фонд Елены и Геннадия Тимченко и Благотворительный фонд Владимира Смирнова. С марта 2013 г. всероссийская горячая линия информационной и волонтерской помощи пожилым начала свою работу.

КОМУ ПОМОГАЕТ ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ

Горячая линия оказывает помощь пожилым людям, то есть людям пенсионного возраста, из всех регионов России. Когда эта работа только начиналась, мы говорили о помощи одиноким пенсионерам, то есть не имеющим родственников, либо же одиноко проживающим, то есть не имеющим в данном населенном пункте родных.

Однако практика заставила уточнить данный пункт: бывают случаи, когда у пожилого человека есть родные, но они сами находятся в сложной ситуации и не возражают против помощи волонтеров.

Мы не можем вмешиваться в ситуацию, если пожилому человеку нужна помощь, но при этом он живет вместе с родственниками, или родные живут в том же городе, и настроены решительно против посещения его волонтерами. Происходит это по разным причинам – кто-то опасается мошенников, претендующих на квартиру по-

жилого человека, а кто-то и сам ждет – не дожидется, когда квартира наконец освободится.

У подопечной горячей линии есть дети – сын и дочь. Дочь живет в другом городе и помогать ей не может, но она положительно относится к тому, чтобы ее маму навещали и помогали ей. А сын живет в том же городе и очень агрессивно настроен по отношению ко всем людям, с которыми общается его мать, потому что он уже пытался продать землю и дом, где она живет. Поэтому однажды, застав у своей мамы целый класс школьников, которые помогали разгружать и укладывать купленные на средства волонтеров дрова, он устроил такой скандал, что детям пришлось потом долго объяснять, почему реакция взрослого человека на помощь была такой странной. Но надо сказать, что за несколько лет волонтерской помощи этой женщине это была единственная конфликтная ситуация.

Часто на горячую линию звонят родные, соседи, друзья со словами: «Пожалуйста, позвоните бабушке, ей очень нужна помощь». В данном случае мы объясняем, что позвонить должен сам человек, нуждающийся в помощи. Зачастую пожилые люди, о которых радуют друзья, вовсе не хотят обращаться за помощью, они не готовы впускать в свой, пусть и проблемный мир, чужих людей. А звонок с незнакомого номера с предложением помочь может расцениваться как действия мошенников. Поэтому в данном случае нужно предложить им рассказать пожилому человеку о горячей линии, дать ее номер и предоставить ему возможность самому обратиться за помощью, если он действительно готов принять ее от незнакомых людей.

Наша позиция такова: мы рассматриваем только личные обращения, человек должен сам к нам обратиться, помогать без явно выраженной просьбы – это значит без спроса нарушить границы личной жизни человека. Единственное исключение: когда за помощью обращаются родственники пожилого человека, который сам не может это сделать из-за своего физического или психического состояния – тут речь чаще всего идет о помощи средствами по уходу за лежачими больными.

КРИТЕРИИ ОКАЗАНИЯ ПОМОЩИ

Горячая линия, организованная при участии двух общественных организаций и при поддержке двух благотворительных фондов, конечно, не может выполнить все просьбы и удовлетворить все нужды пожилых людей России. Поэтому до начала работы горячей линии мы выработали принципы и критерии помощи, чтобы внятно объяснять, по каким вопросам к нам обращаться стоит, а по каким – нет.

Мы не удовлетворяем просьбы пожилых людей:

- о денежной помощи, выплате долгов по кредитам, задолженности по квартплате и коммунальным платежам,
- о помощи в капитальном ремонте и строительстве,
- о помощи в приобретении жилья, земельных участков, машин, с/х техники,
- о средствах на проведение газа, воды, электричества, строительство дорог,
- о медицинской помощи,
- о средствах на операции или лечение, протезирование зубов, медицинские приборы, массаж, реабилитацию, санаторно-курортное лечение,
- о патронажной помощи и об обеспечении дорогостоящими лекарствами.

Но если на горячую линию поступают обращения, касающиеся медицинской, лекарственной или патронажной помощи тяжело больным пожилым людям, координатор выясняет ситуацию и оказывает содействие, предоставляя обратившемуся необходимую информацию – например, о возможности бесплатно получить средства гигиены, те же памперсы, а также координаты благотворительных фондов, оказывающих помощь в таких случаях. Нередко координатор горячей линии сам выступает организатором такой помощи и сбора средств в социальных сетях для нуждающегося человека.

С КАКИМИ ПРОСЬБАМИ ОБРАЩАЮТСЯ НА ГОРЯЧУЮ ЛИНИЮ

Спектр проблем, с которыми могут позвонить на горячую линию, необычайно широк, поэтому все обращения для удобства их фиксации и контроля мы разделяем на несколько категорий.

Информационная помощь. Это самая широкая категория, потребность в той или иной информации испытывают около 40% обратившихся на горячую линию. Вопросы бывают самые разные: чаще всего спрашивают номера телефонов и координаты социальных и медицинских служб – в своем регионе или федеральных, благотворительных фондов, других горячих линий, приемных органов местной и федеральной власти, клубов и досуговых центров для пожилых, задают вопросы, касающиеся пенсий и выплат, социального обслуживания на дому, получения реабилитационного оборудования или средств по уходу за лежачими больными, квот на операции. Эту информацию нетрудно найти в интернете: там есть адреса и телефоны различных ведомств, различные справочные сайты, например <http://sockart.ru/>.

Немало вопросов касается правовой и юридической помощи. Консультации юриста довольно часто нужны пожилым людям – слишком доверчивы они и притягательны для мошенников разного толка. Наша горячая линия не оказывает юридическую помощь, но мы можем дать координаты бесплатных юридических консультаций, которые работают в администрации города или поселения, в КСЦОН, при храмах. Но иногда, если вникнуть в ситуацию, с вопросом вполне может справиться и координатор горячей линии. Когда нам звонят до того, как совершить какое-то действие (подарить квартиру, заключить договор аренды), мы максимально доходчиво и подробно объясняем, чем может закончиться необдуманный шаг.

Социально-бытовая помощь. Таких обращений на горячую линию поступает от 10 до 15%. Обычно просят о разовой помощи по дому или по хозяйству, которую могут выполнить волонтеры, не имеющие никакой специальной квалификации: помыть окно или пол, повесить занавески, вынести ковер на помойку, принести продукты и лекарства, сделать уборку, приготовить еду, вскопать огород. Бывают просьбы, для выполнения которых требуются специальные инструменты, материалы и навыки: например, починить ступеньку крыльца, поколоть дрова, поправить упавший забор, починить мебель и сантехнику, или даже печь, которая дымит. Часть просьб связана

с сопровождением пожилого человека в органы соцзащиты, в сберкассах, на прогулку, прием к врачу. Здесь, как правило, нужны волонтеры за рулем, у которых есть машина.

Материальная/вещевая/продуктовая помощь. Такие обращения составляют около 20%, и хотя мы в рамках горячей линии не оказываем материальную помощь, но такие обращения поступают постоянно. На самом деле, когда человек просит деньги, ему, как правило, нужно нечто, что он хочет на эти деньги приобрести. В процессе разговора выясняется, что деньги необходимы на: продукты, лекарства, противопролежневый матрас, памперсы для лежачего больного или другие средства по уходу, теплую одежду и обувь и т.д. Координатор горячей линии, выяснив все обстоятельства и проверив документы, объявляет в группе в социальных сетях сбор средств на приобретение необходимого, затем организует покупку и доставку – по почте или с помощью волонтеров.

Общение, психологическая поддержка. Недостаток в общении испытывают 10-15% обратившихся на горячую линию. Но надо понимать, что человек редко прямо говорит, что ему одиноко, грустно и не с кем поговорить. Обычно в эту категорию попадают звонки от людей, которые много рассказывают о себе, жалуются на жизнь, расспрашивают о горячей линии, но никаких конкретных просьб не высказывают. И хотя наш телефон не является ни телефоном доверия, ни телефоном психологической помощи, по факту он выполняет эти функции (координатор горячей линии получает сейчас психологическое образование). Ведь основное правило работы нашей горячей линии – если даже не можем ничем помочь, мы не прекращаем разговор и не бросаем трубку, а с сочувствием и вниманием выслушаем все.

Запись воспоминаний пожилых людей. Всем обратившимся на горячую линию, особенно тем, кто нуждается в общении, мы предлагаем принять участие в проекте «Наша летопись». Желающих это сделать обычно около 2%. Важнее всего для пожилых людей быть услышанными. Когда предлагаешь пожилому человеку записать историю его жизни и объясняешь, что на его примере будут учиться новые поколения, у него возникает столь редкое в этом возрасте чувство нужности. И это очень хороший вариант психологической поддержки пожилых.

«Наша летопись» – проект АНО «Студио-Диалог» при участии Фонда «Старость в радость», посвященный записи воспоминаний пожилых людей о войне, послевоенных годах и о жизни вообще. Кто-то сам записывает истории из своей жизни, кто-то

просит сделать это родных – детей или внуков. К записи воспоминаний можно привлечь волонтеров, а также школьных учителей и библиотекарей – зачастую они занимаются сохранением памяти поколений.

Все эти материалы – написанные тексты, фотографии, аудиозаписи рассказов, расшифрованные тексты в электронном виде – размещаются на сайте nashaletopis.ru. На основании этих материалов мы делаем радиопрограммы из цикла «Адреса милосердия», издаем аудиодиски, книги, а в 2016 г. в Москве при поддержке Комитета общественных связей прошла фотовыставка портретов ветеранов «Наша летопись Победы», в рамках которой состоялось 12 встреч школьников и молодежи с ветеранами – героями портретов.

Жалобы. Эту категорию обращений мы выделили два года назад, потому что выросло число жалоб на действия различных государственных служб и ведомств. Таких обращений поступает немного – меньше 1%. Мы их фиксируем, но у нашей горячей линии нет ресурсов для того, чтобы выявлять все обстоятельства каждого случая и заниматься адвокацией пожилых людей на местах. Мы можем только подсказать обратившимся на нашу горячую линию другие адреса и телефоны, куда они могут пожаловаться.

Домашнее насилие. В эту категорию мы относим жалобы пожилых людей на притеснения, чаще всего со стороны родственников. Эти обращения, а их поступает 10-20 в год, мы фиксируем, но обратившимся можем оказать только психологическую и человеческую поддержку. Насилие в отношении пожилых людей, к сожалению, сегодня довольно широко распространено. Однако эти факты, в отличие от насилия по отношению к детям, редко становятся достоянием общественности. Потому что пожилой человек, страдающий от действий собственных детей или внуков, не обращается в правоохранительные органы, так как не хочет навредить своим родным.

Предложения помощи. На нашу горячую линию обращаются и те, кто хочет сам помогать пожилым, таких звонков около 10%. Это и люди, которые готовы стать волонтерами, и те, кто хочет перечислить пожертвование, принести одежду, отправить посылку. Кстати, с такими предложениями обращаются также пожилые люди, которые готовы включиться в волонтерскую работу и помочь тем, кому живется хуже.

ИНФОРМАЦИОННАЯ ПОДДЕРЖКА ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ

Количество звонков на горячую линию напрямую зависит от того, насколько широко размещается о ней информация в СМИ: после выхода статей в федеральных или региональных изданиях количество звонков возрастает в разы. Еще одним фактором увеличения числа звонков являются какие-либо значимые для пожилых людей изменения в законодательстве или решения правительства: любые новости о пенсионных выплатах, льготах или налогах провоцируют рост количества звонков, потому что пожилые люди пытаются разобраться в произошедших изменениях и понять последствия для них лично.

Номер горячей линии помощи пожилым регулярно (не реже 3 раз в месяц) сообщается в радиопрограммах из цикла «Адреса милосердия» («Радио России» и «Маяк»). Это проект АНО «Студио-Диалог», общая аудитория этих федеральных каналов – 60 млн. человек, принимать их имеют возможность жители всех регионов России. Также информация о горячей линии регулярно появляется на других радио- и телеканалах, в печатных СМИ.

В некоторых регионах (Москва и некоторые города ЦФО) информация о линии распространяется с помощью листовок, которые волонтеры приносят в социальные учреждения, ветеранские организации, поликлиники, библиотеки, центры соцзащиты, отделения пенсионного фонда и т.д.

Номер горячей линии помощи пожилым доступен в интернете – на сайтах АНО «Студио-Диалог», БФ «Старость в радость» и сайтах организаций-партнеров. Некоторые современные бабушки находят его именно там. Ну и, конечно же, среди целевой аудитории прекрасно работает «сарафанное радио».

Региональные газеты, теле- и радиокomпании с удовольствием сотрудничают с волонтерскими и благотворительными организациями, размещая на бесплатной основе информацию о телефоне горячей линии помощи пожилым.

РАБОТА ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ



ЭТАП 1. КОММУНИКАЦИОННЫЙ

Работу горячей линии с точки зрения методики можно разделить на несколько этапов, и едва ли не самый важный – это первый этап, который мы назвали коммуникационным. Участники этого этапа – координатор горячей линии и пожилой человек, обратившийся на нее, а его задача – в процессе общения по телефону выявить проблемы пожилого человека, понять его жизненную ситуацию и сформулировать запрос на горячую линию, то есть определить, в какой конкретно помощи он нуждается.

От этого зависят дальнейшие действия, поэтому так важно постараться получить как можно больше достоверной информации на этом этапе. В процессе этой работы возникает немало сложностей.

Прием звонков

Горячая линия работает по рабочим дням с 10.00 до 18.00, информация об этом размещается на сайте и во всех материалах, посвященных горячей линии. Мы используем обычный мобильный телефон с удобным тарифом для звонков по всей России. Выделенные номера с бесплатными входящими звонками 8-800 – достаточно дорогое удовольствие, к тому же они работают только на вход, то есть если линия занята, необходимо долго дозваниваться, либо нужен целый штат сотрудников колл-центра. Мы используем бюджетный вариант, доступный для любого волонтерского объединения, удобный даже при одном координаторе: все непринятые звонки остаются в памяти телефона, поэтому координатор перезванивает абонентам сам.

Если линия в момент обращения занята, или абоненты звонят в неурочное время, что бывает нередко, то включается автоответчик, который сообщает, что сейчас линия занята, но координатор обязательно перезвонит, когда освободится. Важно, чтобы этот текст был записан максимально четко и понятно, но практика показывает, что часть пожилых людей все равно не слышит/не понимает записанной там информации. Это приводит к тому, что они либо просто бросают трубку, либо звонят несколько раз, а потом молчат все время, на которое рассчитан автоответчик.

Важная особенность горячей линии для пожилых – всем обратившимся мы пере-

званиваем. Наш номер работает по всей стране, и многие не понимают, что звонят в Москву, поэтому им просто может не хватить средств на счете телефона, чтобы поговорить с координатором горячей линии. Поэтому мы всегда перезваниваем им сами, не ограничивая пожилых людей во времени разговора, а это очень важно, ведь зачастую им нужно просто общение.

Мы объясняем нашим абонентам: для того, чтобы пожилому человеку перезвонили, ему нужно только дождаться гудка и можно сразу класть трубку, даже не оставляя голосового сообщения. Тем более стоит звонить много раз подряд - ни один пропущенный звонок мы не оставляем без внимания.

Время работы горячей линии оговаривается на сайте, в СМИ, в информационных листовках, но звонки все равно идут круглые сутки – страна у нас большая, часовых поясов много. Поэтому особенно после праздников/выходных рабочий день координатора начинается с прозвона всех пропущенных вызовов.

При этом важно проверять, из какого региона поступил звонок. Чтобы не ошибиться и не позвонить в Камчатский край ночью, мы используем сайт <http://www.kody.su>, где в удобном формате указан регион абонента и текущее местное время. Если пожилой человек звонил на линию поздним вечером, имеет смысл перезванивать ему не с раннего утра, а попозже, потому что его режим может отличаться от стандартного рабочего времени.

Общение с пожилыми людьми по телефону

Личное общение отличается от общения по телефону, к тому же у многих пожилых людей проблемы со слухом. Поэтому, когда отвечаешь на звонок по горячей линии, важно четко и громко представиться: «Горячая линия помощи пожилым». Часто пожилые люди передают этот номер друг другу и не очень понимают, что, собственно, это за горячая линия. Кто-то, набирая наш номер, звонит в фонд «Старость в радость», кто-то волонтерам, кто-то на радио, кто-то вообще президенту. Поэтому важно четко и медленно все объяснить, возможно, придется повторить, чтобы человек понял, куда он позвонил. Пожилые люди иногда в поисках поддержки начинают обзванивать все имеющиеся у них телефоны: ДЭЗ, администрацию города, местную горячую линию по ЖКХ и т.п.

Особенно много усилий придется приложить, если в момент обращения линия была занята и координатор затем перезванивает абоненту сам. При этом надо

обязательно указать день и примерное время обращения, например: «Здравствуйте, вы звонили вчера поздно вечером на горячую линию помощи пожилым». Главное – проявлять терпение и спокойствие. Редко человек совсем не помнит свою попытку обратиться за помощью. Но если на другом конце провода вам говорят, что никто не звонил, не спорьте, даже если у вас 10 пропущенных звонков от этого абонента. Человек перезвонит сам, когда вспомнит причину обращения.

Иногда пожилые люди с деменцией отказываются признать, что звонили, но при этом выражают желание поговорить. В этом случае обязательно надо их выслушать. Наша линия – это не просто кол-центр, справочная или сервисная служба, здесь обязательно выслушают все, даже жалобы на инопланетян. Пожилым людям, особенно с деменцией, очень не хватает живого общения.

Бывает, что абонента плохо слышно – проявите терпение, обязательно перезвоните, предупредив, что сейчас вы снова будете на связи. Если у человека проблемы с дикцией (что часто бывает после инсульта), или он заикается, нужно чуть больше времени, чтобы привыкнуть к особенностям его речи. Даже если вы почти ничего не понимаете, попробуйте задавать наводящие вопросы. В большинстве случаев через несколько минут начинаешь разбирать какие-то слова, даже если изначально было совсем ничего не понятно. Главное, не торопитесь – выслушайте.

Выявление проблемы

Кто-то прямо в начале разговора начинает излагать свою проблему, а кто-то сначала пытается разобраться, кто такие волонтеры и что за горячая линия.

Часто звонок начинается с вопроса: «Какую помощь вы оказываете?». За ним чаще всего скрываются просьбы материального характера или попытки узнать, что здесь можно бесплатно получить. Поэтому лучше переспросить: «А какая помощь вам нужна? Опишите подробнее вашу ситуацию, и мы подскажем, сможем ли вам помочь, или направим вас в другие фонды». Обычно те, кто действительно нуждаются в помощи, не выспрашивают, чем может помочь горячая линия, а сразу говорят о своей проблеме: нет дров, протекла крыша и т.п.

Не торопитесь класть трубку, если с первых слов услышите упреки в адрес правительства или вам говорят о бесполезности благотворительных фондов (последнее обычно случается, если вы попытаетесь объяснить, что никак не можете повлиять на выплату пенсий или смену губернатора). Иногда пожилым людям нужно

просто выговориться, пожаловаться, даже поругаться. Обычно за этим стоит проблема государственного уровня, решить которую никто не в силах. Но в администрации или ДЭЗе никто не будет слушать претензии пожилого человека – сразу кладут трубку. Особенность горячей линии для пожилых – выслушать все, простое человеческое участие и сочувствие очень важно для одинокого пожилого человека. Чаще всего подобные «скандальные» разговоры заканчиваются благодарностью – за то, что не положили трубку, а выслушали.

На горячую линию позвонил бывший капитан дальнего плавания, очень рассерженный, и стал ругать власть за низкие пенсии, неуважение к старости и пр. Поругался так полчаса, а потом сердечно поблагодарил. Теперь он звонит раз в несколько месяцев, когда переполняется чаша его терпения: поругается, пожалуется – и хоть немного легче становится. Очень приятный и интересный человек, кстати.

Абоненту бывает трудно признаться, что он одинок, ему не хватает общения, и он позвонил, чтобы просто поговорить. Нередко такие люди просят разрешения звонить время от времени, чтобы пообщаться с координатором. Такие обращения координатор заносит в графу «общение», даже если этот запрос не прозвучал.

Порой на горячую линию обращаются люди, которые утверждают, что умирают от голода или жажды. Чем выше градус истерики у просящего, чем настойчивее он просит помощь, тем больше вероятность того, что человек имеет психиатрический диагноз.

На горячую линию позвонила девушка, которой на домашний телефон позвонила неизвестная бабушка и со слезами рассказывала, что голодает, питается засохшими корками, пьет протухшую воду. Девушка, не зная, как помочь, обратилась к нам. В указанном городе у нас был активный волонтер, которого направили по адресу. После изучения ситуации оказалось, что пожилая женщина действительно живет одна в захлапленной квартире, питается тем, что находит на улице. Но у нее есть родственники, которые никакими силами не могут убедить ее переехать в новую квартиру. Она отказывается от любого рода помощи, но иногда прозванивает наугад телефонные номера и жалуется незнакомому человеку на свою тяжелую жизнь.

Чем страшнее ужасы, которые описывает обратившийся на горячую линию

человек, тем вероятнее, что ситуация совсем иная, или по крайней мере, причина такого положения не та, о которой вам говорят.

Звонок на горячую линию с просьбой помочь продуктами, потому что «я уже месяц сижу на одной воде». При этом голос бодрый, женщина активная и настойчивая, не похоже, что месяц на одной воде. Начинаю выяснять, уточнять, она говорит: «Вы продукты мне принесите, но положите у лифта, я вас не пущу к себе – за мной следят. И положите так, чтобы я через глазок видела, что вы ушли. Потому что везде слежка, меня снимают и выкладывают в интернет. Да, пенсия у меня хорошая, но за мной же следят».

В этой ситуации горячая линия помочь ничем не может, к сожалению, видимо, женщина страдает деменцией.

Еще одним признаком того, что ситуация не так плоха, как о ней рассказывают, может служить настойчивость звонящего и количество звонков (от 10 до 20 подряд без перерыва). Чаще всего с таким упорством звонят активные пожилые люди, которые уже пробились во все инстанции, измором взяли все социальные службы и просто пытаются найти еще кого-то, кто мог бы помочь. Такие люди обычно не говорят о своей проблеме, а пытаются выяснить, чем мы можем им помочь.

Вообще, по нашему опыту, чаще всего те, кто действительно оказался в тяжелой ситуации, не умеют просить, стесняются, поэтому звонят только один раз и не пытаются перезванивать, если линия занята.

Конечно, и у активных, пробивных людей бывают тяжелые ситуации, но помочь им очень сложно, потому что помощь они представляют по-своему. А помочь, если человек не готов, чтобы ему помогли, как уже говорилось, нельзя. Нельзя запретить человеку тратить свои средства и время на очевидно бессмысленные вещи, но тратить на это время волонтеров и благотворительные пожертвования тоже неправильно.

Пожилая женщина с инвалидностью из Краснодарского края оставляет свою квартиру, берет сына-инвалида и едет в Москву в надежде вылечить его, при том, что его болезнь неизлечима. Она снимает комнату в Подмоскovie и пытается найти врача, который вернет ее сыну зрение и слух. Государственные больницы отказываются, потому что болезнь не лечится, а частный медицинский центр берется за операцию, только сумма нужна огромная.

Женщина сама еле ходит, но тратит на бессмысленные поездки свою и сына пенсии по инвалидности, на которые они могли бы безбедно жить в родном городе. Обычно разговор с ней звучит так: «Девушка, сделайте мне зубы. Ну, хорошо, не хотите зубы, сделайте мне ноги. Почему вы не хотите сделать мне ноги? Зачем вы тогда вообще есть?»

А бывает и так, что пожилые женщины зовут волонтеров с «коварной» целью – чтобы выдать замуж или женить своих детей или внуков. Да-да, и такое бывает! Иногда они прямо говорят, что это единственная цель звонка, а иногда ситуация проясняется потом. Но тут стоит помнить основное правило – если бабушка живет с родными, волонтерская помощь невозможна. Хотя... если вы очень хотите выйти замуж...

Сбор информации

В разговоре с пожилым человеком важно выяснить обстоятельства его жизни. Иногда абонент сам говорит, что муж умер, детей нет, помочь некому, а иногда полностью игнорирует эту тему. Чтобы понять ситуацию, приходится долго расспрашивать, вносить уточнения. Конечно, бывает неудобно расспрашивать пожилого, возможно, очень несчастного человека, о его жизненных обстоятельствах, но сделать это надо. Не обязательно спрашивать в лоб, достаточно просто уточнить, не могут ли в этих обстоятельствах помочь дети или родственники.

— Я очень старая, инвалид, ветеран труда, сил уже нет, а окошки надо помыть к зиме...

— А родные помочь не могут?

— Ну... Я с ними не в очень хороших отношениях, сына не попросишь, да и работает он, поздно приходит, а с невесткой мы почти не общаемся.

Бывает, что пожилые люди не хотят обращаться к своим близким с просьбами о помощи, даже если отношения в семье хорошие и родственники готовы помогать. У некоторых сложился определенный взгляд на подобную помощь: «Как же я попрошу своего Васеньку, он же у меня учится, очень занят, а волонтеры могут помочь». Волонтеров они воспринимают как государственную социальную службу, которые обязаны помогать, потому что «получают зарплату».

Поэтому следует объяснить специфику работы добровольческих и благотворительных организаций, рассказать, что волонтеры – это студенты или работающие

люди, которые свое свободное время готовы потратить на помощь незнакомому человеку, а благотворительные фонды – это не банки, где лежат деньги, они с большим трудом собирают эти средства у равнодушных людей.

Часто в разговоре с координатором абоненты стараются не упоминать о конфликтах в семье, поэтому даже после подробного разговора какие-то факты остаются скрытыми, и хорошо, если о них станет известно не тогда, когда волонтер уже звонит в дверь.

Координатор договорился с пожилой женщиной, что волонтер поможет помыть ей окна. Накануне встречи волонтер созвонилась с ней и неожиданно узнала, что та живет вместе с родными, с которыми сильно не ладит. Конечно, после этого визит пришлось отменить.

Формулирование запроса

Пожилые люди не всегда сразу могут точно сформулировать, о чем же они просят, чего хотят от волонтеров. Порой первое обращение пожилого человека похоже на крик души одного из героев рассказа О.Генри «Квадратура круга»:

«Сэм прислонился к острому углу каменного здания. Чужие лица мелькали мимо него тысячами, и ни одно из них не обратилось к нему. Ему казалось, что он уже умер, что он призрак и его никто не видит. И город поразил его сердце тоской одиночества. Какой-то толстяк, отделившись от потока прохожих, остановился в нескольких шагах от него, дожидаясь трамвая. Сэм незаметно подобрался к нему поближе и заорал ему в ухо, стараясь перекричать уличный шум.

— У Ранкинсов свиньи весили куда больше наших, да ведь в ихних местах желуди совсем другие, много лучше, чем у нас».

Первые слова пожилого человека, сказанные координатору, могут быть не вполне понятными и даже странными. Не стесняйтесь расспрашивать и уточнять. Вот конкретный пример:

«У нас есть льготы, а пенсия у него трудовая, но в банке не выдают ссуду, потому что справка ниже прожиточного минимума, проездной мы сдали, но пять месяцев денег нет, все смеются, что мы так живем, а дом сгорел».

Через 20 минут расспросов и уточнений координатору удалось вычленить две проблемы и два вопроса, актуальные для обратившегося:

1. ОСЗН не монетизировало льготы за сданный льготный проездной – что делать?

2. Какое ведомство отвечает за пенсионные выплаты, а какое – за льготные надбавки?

Иногда до того, как будет высказана конкретная просьба, может пройти целый час: сначала будет рассказана вся жизнь от начала и до конца, а потом вас попросят найти телефон совета ветеранов или программы «Человек и закон». Это тоже вполне реальные примеры.

Есть определенная категория одиноких людей, которые боятся, что с ними что-нибудь случится, и об этом никто не узнает. Чаще всего они страдают деменцией, и страхи такого рода вызваны болезнью. Они просят регулярно звонить им и проверять, все ли в порядке, но при этом не сообщают о себе ничего, чтобы можно было помочь в случае, если абонент не отвечает на звонок. Им достаточно того, что кто-то регулярно им звонит.

На линию позвонила пожилая женщина, пожаловалась, что живет одна, и переживает, что никого не будет рядом, если с ней что-то случится. Очень просила найти волонтера, с которым сможет регулярно общаться. Вариант общения с кем-нибудь из пожилых людей или инвалидов (у нас есть активные инвалиды, которые готовы регулярно звонить, чтобы просто поговорить) женщиной категорически отменялся: «А как они меня хоронить будут?». Наконец нашлась девушка, которая начала с ней общаться и даже захотела познакомиться лично – был запланирован совместный поход в музей. Но девушка оказалась недостаточно «интеллигентной» для аристократической дамы, и та просто сбежала из музея, бросив там недоумевающего добросовестного волонтера.

Иногда пожилые люди говорят о том, что нуждаются в деньгах. Если на просьбу помочь деньгами коротко ответить: «Материальную помощь не оказываем», то можно упустить ситуацию, когда на самом деле нужны не наличные деньги, а памперсы для лежачего больного, или другая помощь. А иногда поступают просьбы совсем необычные.

Просьба Ирины Анатольевны – как раз такая. Ведь мы привыкли, что пожилые – это та категория людей, которым нужно давать «рыбу, а не удочку»,

потому что возраст уже не тот – рыбу ловить. Но есть в Псковской области семья, которая хочет помочь себе сама. У них есть пасека, и мед является хоть каким-то подспорьем к пенсии. Но в этом году из-за дождливого лета меда совсем нет. Зато есть воск, и из него можно делать свечи. Вот только формы для свечей стоят дорого и возможности купить их нет – все средства семьи уходят на лекарства. Ирина Анатольевна – «молодая пенсионерка», ей всего 58 лет, но у нее большие проблемы со здоровьем. После того, как ее просьба была опубликована ВКонтакте, откликнулись волонтеры и прислали требуемые формы для отливки свечей. Теперь Ирина Анатольевна может работать и зарабатывать.

Если речь идет о волонтерской помощи, никаких документов, подтверждающих бедственное положение, мы не требуем, но если речь идет о сборе денег, то тут нужно документально подтвердить описываемую по телефону ситуацию, желательно еще и навестить нуждающегося. Кстати, иногда после того, как мы просим представить документы, люди сразу теряют интерес и пропадают. Но правдивых историй, конечно, намного больше.

Единственный сын пенсионерки Людмилы Николаевны из Москвы заболел лейкемией, и мать от отчаяния, пытаясь помочь сыну, залезла в микрораймы. Теперь нет ни денег, ни продуктов. После обращения на горячую линию ее стала опекать волонтер Ольга, снабжает их продуктами. Сын Людмилы Николаевны умер. Мы продолжаем помогать ей продуктами.

Тамара Ивановна из Пскова оказалась в таких тяжелых обстоятельствах, что начала просить милостыню. Теперь благодаря Елене, которая регулярно выделяет ей деньги на продукты, она этим не занимается, а из своей пенсии потихоньку оплачивает скопившийся у нее долг за коммунальные услуги.

К нам обратилась Евгения Терентьевна из Псковской области, которая оказалась не готова к зиме – маленькая пенсия не позволяет откладывать деньги на эти цели. На объявление о ее нуждах в социальных сетях откликнулись волонтеры и жертвователи, и общими усилиями удалось собрать деньги на дрова. Теперь Евгении Терентьевне будет тепло.

Лидия Федоровна, 76 лет. Ее муж после операции слег. Детей нет. Они оба диабетики. Просили купить пылесос. Волонтеры Наташа и Вадим заказали в интернет-магазине пылесос и привезли им в подарок.

Иногда пожилые люди обращаются на горячую линию с вопросом о том, как попасть в дом престарелых. Тут очень важно подробно объяснить, что это за учреждение – дом престарелых, как организована там жизнь. Зачастую такие дома называются пансионатами, и пожилые люди считают эти заведения чем-то вроде санатория или дома отдыха. Поводом для решения уйти туда может стать и мелкая ссора с детьми, и постоянные конфликты в семье. Дом престарелых является прекрасным вариантом только для деревенских бабушек, которые живут одни и всю зиму должны топить печь, таскать дрова, носить воду и выполнять другую тяжелую работу. Для них дом престарелых – это действительно пансионат, где тепло и светло, где накормят и напоят, постирают вещи, уберут, помогут посуду.

Но если, например, пожилая женщина живет в квартире со всеми удобствами, сама справляется со всеми делами, и при этом думает об уходе в интернат из-за каких-то бытовых конфликтов, ей обязательно нужно описать порядки в доме престарелых и рассказать, на что она может променять свою жизнь, которая представляется ей такой несчастливой. Иногда достаточно выслушать пожилого человека, который обижается на детей: они много работают, мало бывают дома и не слушают ее советов, и на конкретных примерах показать, что все не так плохо, как сейчас кажется, ситуации в семьях бывают гораздо хуже. После долгого подробного разговора пожилые люди обычно успокаиваются и меняют свое решение. Такие разговоры для пожилого человека – это одновременно и информационная помощь, и психологическая поддержка.

Владимир Алексеевич из Перми, который совсем было собрался переехать в дом престарелых, после звонка на горячую линию передумал, потому что его навещают волонтеры, помогают по дому, покупают лекарства и продукты.

Просьбы о помощи часто касаются приобретения приборов и лекарств, действие которых не подтверждено официальной медициной, но которые активно рекламируются в СМИ, особенно на радио. Если на линию поступает такой звонок, то важно не только сказать, что мы не можем приобретать вещи, не одобренные официальной медициной (здесь очень помогает Государственный реестр лекарственных средств: <http://www.grls.rosminzdrav.ru/Default.aspx>), но и попытаться объяснить, почему нельзя верить такой рекламе.

Сделать это довольно трудно, учитывая, что и телефон горячей линии, и рек-

лама этих «волшебных» средств идет на одних и тех же каналах, а объяснить пожилому человеку разницу между рекламой и новостной программой практически невозможно. Чаще всего попытки разъяснить бессмысленность приобретения за огромные деньги неизвестных биодобавок ничем не кончатся, но бывают случаи – и как они важны! – когда абонент отказывается от покупки. Но в основном нам звонят не для того, чтобы посоветоваться, стоит ли заказывать «чудо медицинской техники», а с просьбой помочь вернуть деньги, которые они за него заплатили.

Очень часто пожилые люди, поддавшиеся на уговоры мошенников и купившие «волшебный пояс» или «чудо-прибор», потом боятся признаться в этом своим родным. Они готовы даже взять ссуду или кредит, лишь бы не признаваться своим детям. Тут важно успокоить пожилого человека, объяснить, что не стоит бояться рассказать о ситуации родным, наоборот, надо советоваться с ними, особенно при принятии важных решений.

Фиксация обращений

В процессе разговора, иногда в ходе долгого обсуждения и после наводящих вопросов, становится понятно, какая помощь необходима обратившемуся на горячую линию.

Тогда его звонок фиксируется в базе данных, которая выглядит так:

№	Дата обращения	Телефон	Город	Причина обращения	ФИО	Адрес	Комментарий	Исполнитель
---	----------------	---------	-------	-------------------	-----	-------	-------------	-------------

Для того, чтобы организовать помощь, нам нужно знать:

- фамилию, имя и отчество обратившегося на горячую линию,
- номер его телефона,
- место жительства – иногда достаточно знать только город или населенный пункт (когда человеку нужна информационная помощь или общение), иногда нужен точный адрес, куда придет волонтер, или на который пришлют посылку с продуктами,
- причину обращения,
- обстоятельства жизни – в зависимости от запроса: состояние здоровья (способен ли сам себя обслуживать, может ли выходить из дома, может ли сам передвигаться или нуждается в инвалидном кресле), наличие инвалидности и диагноз, наличие статуса ветерана и других льгот, живет он в доме без

водоснабжения и отопления, или в квартире со всеми удобствами, есть ли у него семья или другие родственники, которые живут с ним вместе/в том же городе или поселке, какие с ними отношения.

Обычно для выполнения запроса требуется выяснить не все, а лишь некоторые из этих пунктов. И надо понимать, что пока общение ограничивается телефонным разговором, мы верим человеку на слово и не просим никаких подтверждающих документов. Убедиться в правдивости этих слов придется волонтеру, который посетит обратившегося, встретится с ним и увидит, в каких условиях он живет на самом деле.

Причину обращения мы указываем в соответствии с определенными нами категориями: общение, информационная/юридическая помощь, социально-бытовая, рассказ истории жизни, материальная/вещевая, жалобы, домашнее насилие.

В графу «комментарии» координатор заносит подробности и дополнительную информацию, конкретизирующую запрос, например, «поколоть дрова», «мелкий ремонт мебели», «продуктовая посылка».

Для части обратившихся сама возможность рассказать о себе и быть выслушанным уже является помощью, и никаких других просьб они не высказывают. Людям, страдающим прежде всего от недостатка общения, координатор может также посоветовать клубы по интересам, досуговые центры, общественные организации, институты третьего возраста и т.д.

Части обратившихся требуется информационная помощь, и координатор сообщает им по запросу требуемую информацию, например, координаты благотворительных фондов, помогающих пожилым, или телефон бесплатной юридической консультации, и этим просьба исчерпывается. Для этого у координатора есть информационная база, справочные сайты, к которым он обращается, либо же он находит необходимые телефоны в интернете. Части обратившихся на горячую линию координатор предлагает записать историю своей жизни и рассказывает о проекте «Наша летопись».

Если речь идет о социально-бытовой или материальной/продуктовой/вещевой помощи, то после формулирования проблемы и получения необходимой информации о пожилom человеке и обстоятельствах его жизни начинается работа координатора по выработке алгоритма помощи.

ЭТАП 2. ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЙ

Второй этап работы мы назвали подготовительным, он начинается с анализа имеющихся в нашей базе волонтерских ресурсов и определения последующих шагов, направленных на организацию помощи, например, сбора средств в социальных сетях для приобретения всего необходимого для нуждающегося. Выработкой алгоритма помощи в каждом конкретном случае занимается координатор горячей линии.

Анализ имеющихся ресурсов

Выработка алгоритма помощи начинается с просмотра имеющейся у координатора и постоянно пополняющейся базы данных волонтеров, работающих в разных регионах страны. По мере работы горячей линии создается и пополняется общероссийская база волонтерских групп и организаций, куда мы можем обратиться при звонке с просьбой из конкретного города.

Основа этой базы – волонтерские группы фонда «Старость в радость», которые есть во многих регионах страны, а также общественные организации, благотворительные фонды, фонды местных сообществ, приходские общины при храмах, тимуровские отряды в школах, волонтерские отряды в институтах и университетах. Если в городе или регионе, откуда поступило обращение, есть такая группа, координатор с ней связывается.

Тут тоже могут возникнуть проблемы, потому что некоторые волонтерские группы распадаются по разным причинам, например, студенты заканчивают учебу, лидер группы сидит с маленьким ребенком. Бывает так, что помощь необходима не в городе, где есть такая группа, а в деревне или дальнем хуторе, куда сложно добраться. В таких случаях найти волонтеров для выполнения работы бывает сложно, зато можно отправить пожилому человеку продуктовую посылку, памперсы, противопролежневый матрас по почте.

Порой и в городе не обязательно тратить время волонтера на то, чтобы привезти нуждающемуся пожилому человеку продукты/лекарства/средства реабилитации, ведь сейчас существуют интернет-магазины и службы доставки.

Привлечение средств с помощью социальных сетей

Страничка в социальных сетях – удобная площадка и для поиска волонтеров, и для сбора средств, и для привлечения внимания к проблемам пожилых людей.

Для того чтобы страничка работала, нужно регулярно ее обновлять, желательно каждый день. Если на начальном этапе работы горячей линии просьб еще мало, можно просто рассказывать о своих рабочих буднях, делиться информацией о новых законах, касающихся пожилых людей, новостями, скажем, об открытии нового центра занятости для людей возраста 50+ и т.п.

Эта страничка в социальных сетях должна быть спокойной и позитивной. Не надо показывать ужасы и только темную сторону жизни, используя психологическое давление на потенциальных волонтеров и жертвователей. То, с чем можно столкнуться в реальной жизни, бывает страшнее любых ужасиков, но не стоит пытаться заработать популярность на негативе и скандалах. Это привлечет, конечно, массу репостов, но не решит проблему и скорее оттолкнет адекватных волонтеров и помощников, которые умеют отличать реальные просьбы от фейковых сообщений. Негативную информацию тоже нужно уметь подавать без истерики. Грамотно и спокойно написанный текст поможет лучше, чем истерический вопль с «чернушными» фотографиями.

К тому же не следует забывать и об элементарных правилах электронного общения: множество восклицательных знаков и выделение текста капслоком значит, что вы кричите на собеседника. Читать такие просьбы психологически некомфортно, вы нагнетаете истерию, а там, где истерика, невозможно мыслить разумно и логично. Если вы хотите выделить какую-то мысль, используйте смысловые и синтаксические, а не графические приемы. Лучше подробный конкретный рассказ, чем крик о помощи.

Друзья, тут бабушке блендер нужен – вопрос мелкий, но срочный, и на логику нет времени, бабушка есть не может, так что б/у некогда везти. Можно кинуть 3,5 тыс. руб. на карту нашему координатору Наташе в Жиздре – она купит блендер, отвезет в Людиново и пришлет фото.

Бабушку зовут Матрона Федоровна А., ей 87 лет. Она живет в социальном доме пожилых граждан и инвалидов в г. Людиново Калужской области.

Рассказывают о бабушке грустное. Матрона Федоровна уже в молодости познала горе, очень рано сгорел отчий дом в деревне Савино Людиновского

района, вскоре потеряла родителей. Замужем никогда не была. Всю жизнь недоедала, недосыпала, приходилось очень много трудиться. Скиталась всю жизнь – кто где приютит, пока не посоветовали обратиться в соцзащиту. Поселилась в «социальном доме» – но и здесь пришлось на старости лет узнать, что экономически невыгодно содержать социальный дом администрации города, и он скоро закрывается. Бабушек попросили освободить занимаемые комнаты.

Эта печальная новость спровоцировала болезнь Матроны Федоровны. Она может теперь есть только протертое, вот и необходим блендер. Передвигаться Матрона Федоровна уже не может, очень кружится голова и ноги совсем не держат. Как ее там лечат и куда ей деваться при закрытии дома (если доживет), Наташа завтра спросит, и хорошо бы уже с блендером спрашивать.

Если денег придет больше, чем на блендер, – только хорошо. Наверняка бабушке и лекарства какие нужны, и других подопечных бабушек у Наташи много, из местных больничек именно ей (она при храме еще соцработник) звонят, когда какую-нибудь одинокую бабушку привозят без ночной рубашки и тапочек, и Наташа бежит помогать. Отчеты шлет исправно, и бабушек своих не бросает.

Поможем?

Как видно из этого примера, где речь идет о доме престарелых, следует очень аккуратно относиться к предоставляемой вонне информации. Ни в коем случае в тексте в интернете нельзя упоминать личные данные обратившегося, тем более его адрес. Можно ограничиться именем-отчеством и районом, где он живет.

Если вы решили собирать средства в социальных сетях или на сайте, нужен краткий рассказ о нуждающемся в помощи с перечнем необходимого. Очень желательна фотография заявителя, потому что помочь тому, кого ты видишь, проще, чем какой-то абстрактной бабушке «без лица».

О том, что мы собираемся привлекать средства с помощью сайта или соцсетей, надо обязательно сообщить нуждающемуся пожилому человеку, и попросить разрешение на публикацию его фотографии (повторим, мы не указываем на сайте персональные данные человека, только его имя и отчество, либо пишем просто «баба Маша», и район или город). Некоторые пожилые решительно возражают, потому что совсем не хотят оказаться «в интернете». Чаще всего это «молодые», продвинутые пенсионеры, или те, кто занимал в прошлом руководящие должности. Бывает, что причина в детях - их дети и внуки по объективным причинам помогать не

могут, но знают, что такое интернет и не хотят, чтобы там появилось фото их мамы/бабушки.

Дочь наотрез отказалась фотографировать свою пожилую маму, которая нуждалась в помощи, из-за каких-то совершенно необъяснимых фобий, но при этом предоставила все необходимые документы. Другая пожилая женщина очень просила не размещать ее фотографию на сайте, потому что в свое время была довольно известной личностью, и теперь ей стыдно публично просить о помощи.

Каждый запрос о сборе средств должен рассматриваться подробно координатором и волонтером: нужно запросить документы, а потом съездить и убедиться, что сказанное по телефону совпадает с действительностью. Но зачастую пожилые люди звонят из отдаленных деревень, куда добраться сложнее и дороже, чем приехать туда продуктовую посылку, поверив на слово.

Это вполне приемлемый вариант и для пожилого человека, если он действительно нуждается, и для волонтеров. Продукты и необходимая одежда достанутся бабушке, даже если у нее есть пьющий сын. А вот люди, которые не столь сильно нуждаются, обычно отказываются от продуктовых и вещевых посылок. Бывает, что человек звонит на горячую линию и жалуется на безденежье, практически на нищету и голод, а когда ему предлагаем вариант посылочной помощи, он решительно отказывается.

В случае с посылками важно обратить внимание на то, сможет ли пожилая женщина сама ее получить – это обязательно нужно уточнить. Некоторые деревни находятся на большом расстоянии от почтовых отделений, а почтальоны не всегда готовы разносить тяжелые посылки. Или, к примеру, бабушка сама не ходит, за ней ухаживает соседка. Тогда лучше отправлять посылку на адрес соседки, чтобы не было проблем с ее получением.

Что можно положить в посылку? Если речь идет о продуктах, а не об одежде, то принцип простой: то, что переживет доставку почтой. То есть продукты с большим сроком годности и соответствующей упаковкой: крупы, консервы, макароны и т.п. В летний период консервы лучше не отправлять.

Нередко к нам обращаются с просьбой помочь средствами по уходу за лежачими больными и средствами для реабилитации инвалидов (памперсы, пеленки,

очищающие пенки, противопролежневые матрасы, инвалидные коляски и т.п.). Прежде чем объявлять сбор средств на эти цели, надо разобраться. Может быть, люди просто не знают, что им нужно встать на учет в органы социальной защиты, и тогда они смогут получать хотя бы часть необходимого по ИПР. Другое дело, что процесс оформления займет какое-то время, и помощь все равно нужна, но надо хотя бы начать процесс оформления льгот и получения средств реабилитации.

Николай Семенович из города Гуково Ростовской области ухаживает за женой-инвалидом, лежачей больной. Ему 82 года, детей у них нет. Его жене необходим противопролежневый матрас. Матрас был приобретен на благотворительные пожертвования фонда «Старость в радость» и отправлен адресатам.

В каждом таком случае необходимо разбираться. Обычно это делают волонтеры, которые на месте общаются с заявителем, проверяют его документы: паспорт, пенсионное удостоверение, справку об инвалидности, если она есть, заключение врача, если речь идет о лекарствах и т.п.

В связи с системой тендеров сейчас бывают случаи задержки положенных по ИПР средств по уходу. Поэтому зачастую даже люди, оформившие все документы, не могут получить необходимое. Порой на горячую линию звонят сами социальные работники и на условиях анонимности просят помощи для какого-то своего подопечного, которому некоторое время не выдают положенное.

Важно объяснять пожилым людям принцип сбора средств: далеко не все понимают, что фонд – это не банк, который владеет какой-то суммой и готов предоставить ее по первому требованию. Некоторые требуют материальную помощь срочно, а это не является задачей горячей линии. Но в любом случае, людям надо объяснять, что сбор средств на их нужды зависит только от людей, которые перечислят деньги.

Поиск волонтеров для выполнения запроса

Если в конкретном регионе нет волонтерской группы, помогающей пожилым, мы ищем местные общественные организации, добровольческие объединения или, чаще, обращаемся в социальные службы при православных храмах. Храмы есть практически везде, даже в отдаленных районах и труднодоступных деревнях. Теоретически при каждом храме должен быть человек, отвечающий за социальную

работу в приходе, но так бывает не всегда. Если приход совсем маленький, бывает, что на несколько деревень всего один батюшка, и никаких помощников по социальной работе у него нет. Можно еще обращаться в тимуровские отряды при школах – сейчас эту традицию стали возрождать. Самое главное в поиске волонтеров – это обращение к некоей известной структуре или официально зарегистрированной организации с руководителем, который знает своих волонтеров.

На линию с просьбой о помощи обратилась пожилая женщина из Тверской области, из городка, где волонтерской группы не было. Мы обратились в отдел социального служения Тверской епархии и через их внутреннюю сеть нашли человека в нужном городе, который оказал необходимую поддержку нуждающемуся человеку. Теперь, если обращения на линию идут из Тверской области, мы прямо связываемся с епархией и довольно быстро решаем все вопросы.

Если подобная горячая линия будет организована на уровне региона, создать такую информационную базу и наладить контакты с общественными организациями, волонтерскими и приходскими структурами будет еще проще. Ядром этой группы могут стать подготовленные волонтеры из регионального центра.

Обычно волонтерские организации имеют сайт или страничку в соцсетях. Поисковый запрос можно построить так: «Благотворительный фонд города Заозерный Красноярского края» – «Волонтеры города Заозерный Красноярского края» – «Храм в городе Заозерный Красноярского края» – «Отдел социального служения Красноярской епархии» или просто «Красноярская епархия». Если на запрос «волонтеры города Заозерный» в поисковике нашлась только страничка соцсетей, ее обязательно надо просмотреть и выяснить, зарегистрированное ли это объединение, или просто неформальная группа единомышленников. Мы можем обращаться за помощью в выполнении просьбы пожилого человека только к официальной структуре – общественной организации, приходской общине, школьному тимуровскому отряду, волонтерскому центру.

Если речь идет о волонтерской поездке в дом престарелых, сюда можно брать практически всех, кто изъявил желание, без предварительного знакомства и особой подготовки. Ведь в эту группу обязательно входит несколько опытных волонтеров, которые будут направлять действия новичков. Но если речь идет о помощи одно-

ким пожилым людям, тут и знакомство с волонтером, и его подготовка необходимы. При этом мы нисколько не умаляем значение незарегистрированных волонтерских объединений – фонд «Старость в радость» ведь именно так и начинался. Просто схема работы с «неформальными» волонтерами совсем иная.

К нам на горячую линию обращаются люди, готовые стать волонтерами и помогать пожилым, также потенциальные волонтеры откликаются на просьбы о помощи в социальных сетях. В нашем вечно спешащем мире люди принимают решение о помощи импульсивно, сиюминутно, поэтому нужно быть готовым к тому, что из 10 человек, откликнувшихся в соцсетях на просьбу помочь пожилому человеку окно, до собеседования доедет только один.

С кандидатом обязательно нужно провести собеседование, сделать копию его паспорта, попросить заполнить анкету, и, конечно, провести подготовительную беседу. Ведь на волонтере, который лично встречается с пожилым человеком, обратившемся на горячую линию, лежит большая ответственность. Его задача – не просто помочь, а еще и оценить ситуацию, проверить достоверность сведений, данных по телефону, и при помощи координатора горячей линии скорректировать, если потребуется, первоначальный план помощи.

Анкета волонтера:

ФИО, паспортные данные

Образование, место работы/учебы

Увлечения и интересы

Опыт волонтерской работы

Почему вы решили стать волонтером и помогать пожилым людям

Сколько времени в неделю/месяц можете уделять волонтерской помощи

В какое время и в какие дни недели вам удобнее помогать

Какие виды помощи вы готовы выполнять.

После заполнения анкеты проходит собеседование с волонтером, а потом координатор сообщает ему подробную информацию о пожилым человеке, к которому его направляют, рассказывает об обстоятельствах его жизни и о том, какой помощи от него ждут.

На горячую линию обратилась Нина Александровна из Москвы с необычной просьбой – отвезти ее на кладбище на могилу дочери. Чтобы найти волонтера, живущего недалеко от бабушки и с машиной, мы дали объявление в социальных сетях, а откликнувшихся людей пригласили на собеседование. Так мы нашли девушку Ирину, которая помогла Нине Александровне, навещать могилу дочери на другом краю города – в Митино. Нина Александровна почти не ходит, и невозможность навещать могилу во много раз усиливала ее горе.

Эдда Петровна начала слепнуть, ее надо было отвезти в больницу. Найденная с помощью социальной сети, прошедшая анкетирование и собеседование волонтер Женя возила ее в Сергиев Посад – сначала на обследование, а потом на глазную операцию, которую помог устроить фонд Елены и Геннадия Тимченко.

В ходе собеседования координатор дает практические советы по общению с пожилыми людьми, потому что эта работа очень отличается от волонтерской работы с детьми или помощи на массовых мероприятиях.

В процессе работы формируется база постоянных волонтеров, готовых откликнуться на ту или иную просьбу: кто-то готов подарить пожилому человеку свое время, кто-то охотнее поможет с покупкой дров, а кому-то проще будет отвезти что-нибудь нужное (скажем, забрать инвалидное кресло и привезти его на склад), при этом не пересекаясь с нуждающимся лично, кому-то – собрать и отправить продуктовую посылку. Все виды помощи одинаково нужны и полезны.

Кто может стать волонтером и помогать пожилым

Волонтером может быть человек любого возраста, но у каждой возрастной группы есть свои особенности в деле помощи пожилым людям.

Дети

Пожилые люди очень любят детей, особенно если у них нет своих детей/внуков. Часто волонтеры берут в поездки в дома престарелых своих детей, и общение с ними – огромная радость для людей, которые там живут. Но если речь идет о волонтерской помощи одинокому человеку, то брать с собой детей можно только после тесного знакомства и установления настоящих дружеских связей. У пожилого человека может возникнуть сильная эмоциональная привязанность к ребенку, поэтому, если вы не планируете долгих тесных отношений с подопечной бабушкой, детей с собой лучше не приводить.

Школьники

Сейчас в России возрождается так называемое «тимуровское движение» - помощь пожилым людям (и не только) группой школьников. Такие группы возникают чаще всего под влиянием заинтересованного активного учителя. Это прекрасный вариант для поездок в дома престарелых и организации концертов для пожилых в школе или в местном клубе ветеранов. В сельских районах можно также реализовать и другие виды помощи, например, устраивать субботники по уборке урожая на садовых участках. Одиноким пожилым такие отряды могут помочь с небольшой уборкой (помыть посуду, вытереть пыль, помыть пол), но надо помнить, что на это обязательно нужно согласие родителей. К тому же некоторые виды помощи дети выполнять не должны (мытьё окон, таскание тяжестей).

Идеальным вариантом для школьников будет просто общение с пожилым человеком: совместное чаепитие, истории из жизни, песни, передача опыта и новые эмоции. Но такое общение обязательно надо организовать, предварительно учителю следует самому в первый раз навестить ветерана, чтобы оценить возможности контакта пожилого человека с детьми.

К нам на линию позвонила наша подопечная Елена Ивановна с просьбой помочь по хозяйству. Сначала ей помогали челябинские волонтеры из группы «Солнечный день». А потом к Елене Ивановне пришла учительница с группой пятиклассников, реализующих проект «Бюро добрых услуг». Вместе они попили чаю с угощениями, которые дети принесли, рассказывали о своих родственниках преклонного возраста, читали стихи, пели песни. Не заметили, как пролетело 1,5 часа. Теперь ребята решили взять заботу о Елене Ивановне на себя – планируют ее навещать и по мере возможности помогать.

Молодежь

Самый активный и продуктивный тип волонтеров – это студенты и молодые люди, которые окончили вуз и работают. Они активны, мобильны и готовы спасать мир. Конечно, зачастую им не хватает опыта, но подробная инструкция, рассказ об особенностях пожилых людей, поддержка опытных добровольцев и координатора горячей линии довольно быстро снимают эту проблему. Молодым волонтерам смело можно поручать бытовую помощь, а вот продолжительное общение с пожилыми людьми, выслушивание их рассказов обычно им не по силам.

Пожилые люди

Пожилые люди тоже любят помогать, особенно когда своих внуков нет, или они уже выросли, а энергии еще много. Чаще всего такие активисты сами организуют кружки и клубы по интересам, проводят концерты и поэтические вечера в библиотеках и центрах социального обслуживания, кто-то занимается йогой или скандинавской ходьбой, кто-то работает «серебряными волонтерами» на разных мероприятиях. Обычно это достаточно современные люди пенсионного возраста, адекватно оценивающие свои силы и сознательно выбравшие этот вид деятельности. Такие есть и среди наших постоянных помощников и волонтеров.

Но в большинстве своем те пожилые люди, которые предлагают помощь, сами нуждаются во внимании, общении и признании. Оставим в стороне многочисленных авторов «уникальных» методик оздоровления и омоложения, готовых излечить всех. Но, например, есть множество творческих людей, испытывающих потребность в самореализации – сочинителей, поэтов, исполнителей своих песен и стихов. Они готовы радовать пожилых людей своим творчеством, правда, в большинстве случаев надо делать поправку на их возраст и здоровье, поэтому здесь возникает немало условий, которые надо обеспечить, чтобы эта «помощь» состоялась: нужно, чтобы их привезли и отвезли, чтобы купили гармонь, собрали полный зал и т.п.

В любом случае стоит подробнее расспросить такого пожилого «добровольца» о его жизненной ситуации. Если он просто стремится расширить границы своей концертной деятельности, несмотря на регулярные выступления в клубе ветеранов и частые семейные посиделки, вряд ли имеет смысл пытаться устроить для него еще один концерт. Если же перед вами одинокий человек, для которого этот шаг – попытка выйти из социальной изоляции, то можно попробовать если не устроить его выступление, то отправить к нему домой несколько волонтеров в качестве благодарных слушателей. Иногда таких людей можно поддержать, посоветовав посетить клуб ветеранов неподалеку, или просто с помощью регулярного общения по телефону.

Порой пожилые люди очень отзывчивы и готовы помогать, даже если сами нуждаются во многом. Вообще, по нашим наблюдениям, чаще всего помогают именно те, кому живется не очень легко.

Пенсионерка из отдаленного городка много лет присылала в фонд «Старость в радость» ежемесячно по 100 рублей из своей совсем небольшой пенсии – она хотела помочь тем, кому еще хуже.

Зачастую пожилые люди готовы отдать дорогие им, но объективно не очень нужные вещи: старую одежду недавно умершего мужа, сервиз, библиотеку юного биолога, подшивку старых журналов и т.п. Конечно, таким вещам тоже можно найти применение, чтобы одинокий человек чувствовал себя полезным – ведь это для него очень важно. Но чаще всего в рамках горячей линии на это не хватает времени, поэтому можно переадресовать человека в профильную организацию, например, предложить отдать старые вещи в храм или в фонд помощи бездомным.

В любом случае всегда стоит разобраться в ситуации. Если у пожилого человека есть любящие родственники и он просто хочет принести пользу, то можно объяснить, что у нас нет возможности отправлять волонтера в пригород за начатой пачкой памперсов, но мы постараемся забрать их как-нибудь с оказией, если будет возможность. А вот если отдать вещи хочет, к примеру, пожилая женщина, которая после смерти мужа осталась совсем одна, то тут надо постараться найти волонтера, который не столько с благодарностью возьмет вещи, сколько утешит одинокого человека. Ведь такое предложение вполне может быть завуалированной просьбой о помощи. Очень редко пожилые люди прямым текстом говорят, что им плохо и не хватает общения, обычно это выясняется после разговора на совершенно отвлеченные темы.

Нам часто предлагают памперсы или средства реабилитации, и мы с благодарностью принимаем такую помощь (благодарность можно выразить сладким подарком, а можно письмом с благодарностью за помощь или открыткой с теплыми словами – пожилые люди очень ценят такие проявления внимания). Но иногда бывают непростые ситуации.

На горячую линию позвонила пожилая женщина – она хотела помочь фонду «Старость в радость» памперсами, которые ей полагались, но которыми она не пользовалась. Сложность ситуации заключалась в том, что получать памперсы приходилось вместе с этой женщиной один раз в месяц, в будний день, в рабочее время, да еще когда она себя хорошо чувствует. Несколько раз это удалось сделать, но потом мы не смогли найти волонтера, готового бросать работу ради памперсов, и женщина очень обиделась.

Иногда, услышав по радио или прочитав в газете о работе горячей линии, пожилые люди звонят и предлагают себя в качестве компаньонов для одиноких пожилых людей, которым не с кем общаться. На первый взгляд, идеальная ситуация – объединить двух одиноких пожилых людей, но на практике это, к сожалению, не работает. «Подружить» две совершенно разные и давно сложившиеся личности практически невозможно. Общение для пожилого человека заключается в основном в том, что он ищет слушателя: ему нужно, чтобы его выслушивали, и он совершенно не готов слушать другого. Поэтому двое пожилых, объединенных искусственным образом – как «волонтер» и «подопечный» – по нашему опыту, не смогут общаться и одного дня. Совсем другое дело, когда пожилые сами знакомятся во дворе на лавочке или в клубе по интересам.

ЭТАП 3: ПРАКТИЧЕСКИЙ

На третьем этапе происходит, собственно, выполнение просьбы, и его главное действующее лицо – волонтер, а задача координатора – подготовить его к встрече с пожилым человеком, разрешать все возникающие проблемы, отследить факт выполнения просьбы, и разместить отчет об этом в социальных сетях.

Подготовка волонтера

Именно волонтер станет тем человеком, который увидит пожилого человека в первый раз, и к этому его обязательно нужно готовить, потому что очень часто ситуация, описанная по телефону, разительно отличается от действительности. В этом нет ничего страшного, просто нужно всегда держать это в уме.

На горячую линию позвонила пожилая женщина, которая очень просила помочь ей с уборкой. На просьбу откликнулись два волонтера: опытный и новичок. По приезду оказалось, что бабушка вполне обеспеченная, квартира у нее убрана и помощь там не нужна. Волонтер-новичок был расстроен, что пришлось помогать ни в чем не нуждающейся женщине, которая просто хотела узнать, что еще бесплатно она может получить.

Такой тип пожилых людей бывает, и об этом надо знать: они часами готовы обзванивать благотворительные фонды и организации в поисках бесплатной помощи. А бывает и совсем иначе.

Пожилая женщина позвонила на горячую линию, чтобы рассказать свою историю для проекта «Наша летопись». Когда волонтеры приехали записывать ее рассказ, они пришли в ужас от условий, в которых она живет, при этом не жалуется и ничего не просит. Добровольцы помогли ей убрать квартиру, а потом собрали средства и купили холодильник, потому что несколько лет она жила без него.

Именно поэтому на первую встречу к пожилому человеку желательно отправлять опытного волонтера, или новичка, но вместе с опытным напарником. Если поступила просьба о социально-бытовой помощи, обычно это не требует особых

компетенций от волонтера – прибраться в квартире, вымыть окна, сходить за продуктами может каждый. Такая помощь нужна даже тем людям, которых посещает социальный работник, потому что обычно социальных работников на все не хватает, они успевают только продукты принести. К тому же социальная помощь сейчас для пенсионеров не бесплатная, и, несмотря на то, что эти суммы незначительные, для многих и они являются непосильными. Чаще всего социальные работники – это женщины среднего и старшего возраста, которые просто не в силах, к примеру, вынести старый ковер на помойку. Здесь нужна помощь волонтеров.

Антонина Васильевна из Воронежа после операции на ноге не ходит. Пожаловалась, что некому выбросить два мешка мусора и принести продукты. Ребята из волонтерской группы Воронежа в тот же день навестили ее, помогли по дому и взяли под опеку.

Порой требуются волонтеры, обладающие теми или иными навыками – например, умеющие колоть дрова или делать мелкий ремонт, порой нужны специалисты со своими инструментами, когда речь идет, например, о починке сантехники, часто нужны волонтеры-водители на личном транспорте. Кто-то готов ездить в отдаленные деревни, а кто-то предпочитает оказывать помощь в своем районе. Все эти волонтерские компетенции и предпочтения должны быть указаны в анкете волонтера, как и то, готов ли человек общаться с пожилым человеком, или он предпочитает помогать, не вступая с ним в контакт, например, отправить ему посылку с продуктами.

Основной наш принцип работы с волонтером, найденным в социальной сети или обратившимся на горячую линию с предложением о помощи, такой: для начала записываем его телефон, имя и фамилию, район, в котором человек готов помогать, а собеседование приурочиваем к конкретному случаю помощи. Так как горячая линия общероссийская, заранее предугадать, из какого региона/района позвонит нуждающийся, сложно, а волонтеры, готовые ринуться в бой прямо сейчас, очень часто обижаются: «Анкету заполнил, собеседование прошел, а на помощь не зовут». Об этой особенности мы предупреждаем сразу, и если у человека есть большое желание помогать, советуем в первую очередь почаще навещать своих пожилых родственников, а если их нет, то обратить внимание на соседских бабушек и дедушек, которых мы часто не замечаем.

Просьбы пожилых людей бывают разные – кто-то просит помочь по хозяйству, а кто-то - помочь удовлетворить свои культурные и духовные запросы.

Маргарите Ивановне Кулаковой, участнице проекта «Наша летопись», волонтеры устроили незабываемый культпоход - купили билеты и сходили вместе с ней в театр на «Жизель». В театре Маргарита Ивановна не была больше 10 лет.

Перед посещением пожилого человека стоит познакомить волонтера с психологическими особенностями пожилых людей и связанными с ними проблемами в общении, и с «Кодексом волонтера», который разработал Благотворительный фонд «Старость в радость». Фонд помогает пожилым в домах престарелых и в других социальных и медицинских учреждениях, и мы немного адаптировали этот кодекс для волонтера, который помогает одиноким пожилым людям, живущим дома.

«Кодекс волонтера»

1. *Участие волонтеров добровольное и не предполагает получения материального вознаграждения или выгоды.*
2. *Волонтер – человек, добровольно участвующий в социально значимой деятельности. Чаще всего – это человек, который отдает свое время, знания, силы или любые иные ресурсы для помощи тем, кто в ней нуждается. Волонтер – всегда гость там, где его принимают, он имеет право лишь на ту деятельность, которая не оскорбит и не мешает принимающей стороне. Волонтер не имеет права навязывать свои правила или осуждать, критиковать уклад жизни принимающей стороны. Волонтер никогда не позволит себе принести «свой устав в чужой монастырь».*
3. *Волонтеры не должны давать какие-либо обещания, принимать обязательства, касающиеся деятельности горячей линии в целом или организаций, ее поддерживающих. Конечно, мы обязательно постараемся помочь везде, где это возможно, но самое плохое, что мы можем сделать — это обмануть надежды и ожидания.*

4. *Волонтеры очень помогут, если после выполнения просьбы пожилого человека напишут небольшой текст, и пришлют его вместе с фотографиями координатору, а также разместят в группе в социальных сетях.*
5. *Волонтер не может сразу кардинально изменить весь мир и спасти всех бабушек, но волонтер может сделать его лучше и подарить огромную радость и надежду конкретным бабушкам и дедушкам, которые живут рядом с нами. Любая помощь очень нужна и важна.*

Адрес нуждающегося пожилого человека конкретному волонтеру можно давать только после личного знакомства с координатором и собеседования. Тогда же координатор делает копию его паспорта. При инструктаже волонтера не стоит сгущать краски, главная его задача – не напугать волонтера, а предупредить его о том, с чем он может столкнуться. При этом координатор горячей линии, который общался с пожилым человеком по телефону, должен подробно передать информацию о нем и его ситуации волонтеру. Неплохо бы также выяснить, есть ли у человека все необходимое для выполнения просьбы (ведро, тряпки, щетка, бумага для заклейки окон, моющие средства, средства для мытья окон и т.д.), чтобы в случае необходимости принести все это с собой.

По идее нужно, чтобы у волонтера был какой-то документ, хотя бы волонтерская книжка, чтобы пожилой человек понял, что за дверью не мошенник. У нас пока, к сожалению, такая система не отработана, так что координатор просто предупреждает бабушку, что придет волонтер, называя его имя и фамилию.

К сожалению, трудно выработать алгоритм действий для всех случаев, ведь ситуации бывают очень разными, каждая из них уникальна. Помогает разобраться обычно жизненный опыт, здравый смысл, советы координатора и четкое знание **принципов волонтерской помощи:**

- ◆ *мы оказываем разовую помощь и не обещаем регулярно навещать, постоянно приходить и помогать,*
- ◆ *мы не помогаем, если человек живет вместе с родственниками,*
- ◆ *мы не приводим с собой детей,*
- ◆ *мы не помогаем, если человек не хочет этого, или хотел, но передумал,*

- ◆ *мы не покупаем за свой счет продукты, лекарства, вещи,*
- ◆ *мы не оказываем патронажные услуги, не делаем массаж, медицинские манипуляции,*
- ◆ *мы не даем подопечному номер своего личного мобильного телефона,*
- ◆ *волонтеры работают бесплатно, но не стоит отказываться от небольших знаков благодарности, которые предлагают пожилые люди, которым вы помогли.*

Если пожилой человек просит купить продукты или лекарства, волонтер не должен делать это на свои средства. Если он нуждается в материальной помощи, то необходимо сообщить об этом координатору, чтобы тот организовал сбор средств на конкретные нужды.

Конечно, если у волонтера есть желание и возможность порадовать бабушку каким-нибудь подарком или купить угощение к чаю, то он может это сделать. Но это личная инициатива конкретного человека, а не обязательное правило. Мы не можем требовать от волонтеров тратить свои средства, потому что чаще всего добровольцами являются студенты, у которых единственный свободный ресурс – время. Пожилым людям, обратившимся на горячую линию, кстати, тоже нужно это объяснять, потому что нередко они воспринимают волонтерскую помощь как нечто обязательное, да еще и поддерживаемое государством.

Волонтерская помощь пожилому человеку

Мы выяснили, что у пожилого человека нет сердитых родственников, определили фронт работ, нашли волонтеров, договорились о дне визита и готовы ринуться в бой. Но надо понимать, что он в последний момент может передумать и отказаться от помощи. Это нормальная ситуация, ведь пожилых слишком часто обманывают, поэтому бдительная бабушка намного лучше той, что пускает всех без разбору. Волонтеров надо, конечно, об этом предупреждать, но расстраиваться из-за этого не стоит.

Войдя в квартиру пожилого человека, волонтер может сразу увидеть несоответствие описанной по телефону ситуации, например, что женщина живет не одна, как говорила, а с родными, или что речь тут должна идти не о мытье окон, а о вывозе грузовика мусора. Об этом надо сразу же сказать по телефону координатору горячей линии, и вместе с ним решить, как действовать дальше.

Итак, волонтер приехал, ему открыли дверь, и можно начинать.

Главные правила при оказании волонтерской помощи на дому:

- ◆ *заранее договориться о том, что вы будете делать и в каком порядке,*
- ◆ *стараться все время быть на виду у хозяйки/хозяина квартиры,*
- ◆ *проговаривать все свои действия,*
- ◆ *просить разрешения взять те или иные предметы, необходимые для выполнения работы,*
- ◆ *спрашивать разрешение на то, чтобы что-то выбросить, убрать, переложить.*

Звучит это примерно так:

Давайте начнем с мытья пола на кухне? Где у вас тряпка? Вот эту можно взять? Можно встать на эту табуретку? Вот, я вернула табуретку на место, а тряпку отжала и положила сюда сушиться.

Не надо забывать, что волонтер – чужой человек, и хозяйка квартиры может его опасаться, так что лучше все делать вместе и у нее на виду, чтобы потом не было претензий по поводу пропавших ложек, хотя такое может быть и при соблюдении всех предосторожностей. Если звонящая на линию женщина начинает рассказывать, что приходили волонтеры, а она после этого пенсию не нашла или фамильные серьги, то лучше несколько раз подумать, прежде чем соглашаться ей помогать. Возможно, ее и правда кто-то обманул, а может быть, она страдает деменцией, поэтому теряет свои вещи или считает, что ее грабят соседи, как только она выходит из дома. Еще одна особенность уборки у пожилого человека – мы можем совершенно по-разному представлять себе этот процесс. Поэтому обязательно нужно задавать вопросы о том, что можно выбросить, а что просто переложить или сложить. Чаще всего люди знают, что они хотят убрать или выкинуть, их просьбы вполне конкретны и понятны, но бывает и по-другому.

Подопечная пожилая женщина разводит цветы, они у нее расставлены повсюду, под них подложены старые газеты, газеты стопками лежат на полу, изгаженные кошками, – запах стоит невероятный. Бабушка, увидев, что волонтер пытается собрать и выбросить газеты, категорически запрещает это делать. Открыть окно для проветривания тоже нельзя, потому

что можно застудить цветы (на улице лето). И вообще, посмотрев на волонтеров, которые пытались собрать хотя бы паутину из углов, решает, что они не могут у нее убираться, а доверяет она только одной знакомой женщине.

В этом случае деменция сделала из бабушки хордера (от англ. hoarder - бархольщик) – человека, который собирает всякий хлам и не разрешает его трогать, ни, тем более, выбрасывать. Такой «синдром Плюшкина» очень распространен среди пожилых, и чтобы как-то исправить ситуацию, нужна помощь психолога – силами волонтеров тут не обойтись. Чаще всего с просьбами разобрать квартиру хордера обращаются его соседи, которые страдают от запаха гниющих отходов и боятся, что все это скопление хлама может загореться. Но без согласия самого пожилого человека сделать ничего нельзя, а без помощи психологов и долгой кропотливой работы переубедить хордера невозможно.

Одной из форм помощи пожилым, обратившимся на горячую линию, является сбор и запись историй жизни для проекта «Наша летопись». Волонтеру, который выразил желание записать такую историю, следует знать, что времени для беседы потребуется много, тут не следует проявлять нетерпения, перебивать вопросами: «Ну, это понятно, а вот за что вы орден получили?». Ведь обычно у человека сложилась некая матрица рассказа о своей судьбе, и многие не могут быстро переключиться с одного эпизода на другой, им обязательно надо проговорить все с самого начала. Так что имеет смысл задавать только уточняющие вопросы, если вы не поняли какие-то детали, или деликатно возвращать человека к основному сюжету, если он отвлекся и начал рассказывать совсем о другом.

Нередко пожилые люди просят, чтобы волонтер сопровождал их в магазин, аптеку, к врачу, в банк, в официальные учреждения или просто на прогулку. Кстати, совет: если вы сопровождаете человека по делам, например, в банк или управление соцзащиты, следует перед выходом из квартиры попросить его проверить, не забыл ли он необходимые документы, чтобы потом не пришлось возвращаться. Также надо обязательно спросить, какая помощь требуется пожилому человеку на улице. Возможно, он захочет все время опираться на руку волонтера или поддержка ему будет нужна только на ступеньках. Плохо слышащие люди порой нуждаются в помощи при общении с продавцами, медперсоналом, служащими, и волонтеру тут придется выступать в роли «переводчика».

При сопровождении незрячих или плохо видящих подопечных есть свои правила: не следует брать их за руку, а тем более отбирать у них белую трость; надо предложить человеку свою руку, согнутую в локте, чтобы он сам имел возможность держаться за нее. Если на пути встречаются ступеньки, другие препятствия или вы изменяете траекторию движения, надо заранее предупреждать об этом.

Также следует называть себя и тех людей, которые пришли с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь. Обязательно проговаривайте, кто подошел к вашей группе, а кто отошел, и предупреждайте, когда вы сами отходите в сторону даже ненадолго.

Особых навыков требует сопровождение человека в инвалидной коляске. Инвалидная коляска – это часть личного пространства человека, который ее использует. Опереться на инвалидную коляску – то же самое, что опереться на ее обладателя. Когда говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской, расположитесь так, чтобы ваши глаза были на одном уровне. Вам будет легче разговаривать, а вашему собеседнику не понадобится запрокидывать голову.

К счастью, все эти правила общения освоить нетрудно, гораздо труднее помочь выйти из дома человеку на коляске, если в его подъезде вместо безбарьерной среды сплошные ступеньки, а сама коляска не помещается в лифт. Поэтому для того, чтобы вывезти его на прогулку, потребуются два сильных мужчины.

Если волонтер должен отвезти пожилого человека куда-то на машине, сначала узнайте точный адрес пунктов А и Б, наметьте маршрут, определите места, где можно остановиться для посадки и высадки пассажира, и где вы оставите машину, пока будете, например, в поликлинике – с этим сегодня могут быть проблемы. Пожилому человеку надо помочь сесть в машину и выйти из нее, закрыть и открыть дверцу, пристегнуть и отстегнуть ремень безопасности. Пожилые люди не всегда могут найти ручку дверцы машины, чтобы открыть ее изнутри, не понимают, как открыть или закрыть окно – надо об этом помнить. Казалось бы, это элементарные вещи, но если у вас нет пожилых родственников, вы можете этого не знать. Как и того, что человек преклонного возраста все делает очень медленно. Он не сможет быстро сесть в машину – будет долго усаживаться, устраиваться, подбирать край одежды, которую прищемило дверцей, и его действия невозможно ускорить с помощью слов: «Садитесь быстрее, я нарушаю правила, здесь остановка запрещена».

Помогать или дружить

Кто-то из волонтеров, помогая пожилым, ищет замену своим ушедшим бабушкам и дедушкам, а кто-то просто воспринимает эту помощь как возможность направить свои силы на благо другого человека. Кто-то хочет ходить к бабушке в гости и долго беседовать с ней, набираясь мудрости и слушая ее рассказы, а кто-то готов пожертвовать только частью своего времени – к примеру, один выходной в месяц потратить на мытье окон. Это совершенно нормальная ситуация.

Пожилые люди тоже бывают разными: для кого-то волонтеры – это тимуровская команда, а для кого-то родные люди, практически внуки. Чаще всего, конечно, они запоминают конкретного человека, привязываются к Юленьке или Вике, и хотят обращаться за помощью только к ним. Здесь очень выручает формат горячей линии, потому что волонтеру не надо давать пожилому человеку свой номер телефона – все можно решить через координатора. Конечно, бывает, что волонтеры и подопечные взаимно привязываются друг к другу, тогда волонтер, если захочет, сам может дать свой номер. Но общее правило: никаких личных телефонов.

А пожилым людям нужно объяснить, что Оленька только один день смогла выкроить и помочь с уборкой, и обязательно, если сможет, придет еще, но ждать ее не обязательно, потому что при необходимости помочь могут и другие ребята.

Нашу подопечную в Рязани несколько лет навещала одна девушка: приносила продукты, лекарства, купленные на средства, собранные в социальной сети. Бабушка привязалась к девушке, поэтому, когда она по семейным обстоятельствам не смогла больше навещать бабушку, та была на грани истерики. Она очень боялась, что ее оставят без помощи. К счастью, нашелся другой волонтер, который через пару месяцев смог заменить бабушке ее прошлую «внучку». Но процесс привыкания проходил тяжело.

Конечно, проще и удобнее за одним подопечным закрепить конкретного волонтера, но делать это можно только с согласия самого добровольца.

Некоторые наши подопечные привязываются к координатору и регулярно звонят на горячую линию пообщаться, рассказать про свои проблемы. Нам кажется, что это очень важная составляющая горячей линии, когда пожилой человек получает регулярную психологическую поддержку – он может позвонить на линию просто поговорить, рассказать о наболевшем, и его обязательно выслушают, а не положат

трубку, ссылаясь на занятость и «непрофильный звонок». В данном случае линия работает как телефон доверия, как служба психологической поддержки, которая так необходима именно пожилым, даже если они не осознают этого.

Психологические особенности пожилого возраста

Начиная тесное общение с пожилыми людьми, неподготовленный человек, если у него нет пожилых родственников, может переоценить свои силы и набить много шишек, так как воспринимает их через призму своего возраста. Но пожилые люди – это другой мир, который можно понять и принять, но нельзя изменить, как порой ни хотелось бы.

В пожилом возрасте человек прекращает активную рабочую деятельность, уходит на пенсию, и его жизнь неизбежно меняется. Люди могут по-разному реагировать на изменения, и эта реакция во многом зависит от того, каким был их жизненный путь, какой характер у них сформировался. В старости основные качества личности только углубляются – их почти невозможно изменить.

Достигая пожилого возраста, человек, осознает он это или нет, стоит перед выбором: активно развиваться дальше как личность, или просто выживать (доживать). Если всю жизнь человек был открытым, общительным, деятельным, жил для других, легко адаптировался к разным жизненным ситуациям, то в старости, несмотря на трудности этого возраста, он сохранит продуктивный тип мышления. Такие люди с радостью идут на контакт с молодежью, причем они готовы именно общаться, дружить, а не надоедать нравоучениями. Такие люди обычно довольны жизнью, несмотря на болезни и непростое материальное положение, и от общения с ними всегда получаешь радость.

Они редко обращаются на нашу горячую линию, и обычно лишь для того, чтобы принять участие в проекте «Наша летопись» или предложить свою помощь, потому что они сохраняют свой круг общения, даже если у них нет семьи. Как ни странно, ветераны войны, фронтовики, те, кто пережил блокаду, эвакуацию и тяжелые военные годы, – а это люди очень преклонных лет – могут показать нам пример позитивного отношения к жизни.

Порой люди в 90 лет оптимистичнее, бодрее и активнее, чем поколение 60+. С ними всегда интересно общаться молодежи, это замечательный вариант для волонтерской деятельности школьников.

Пожилые, выбравшие, сознательно или нет, путь деструктивного развития, часто включают определенные защитные механизмы, чтобы сберечь свои эмоциональные ресурсы. Типичные поведенческие реакции таких людей – либо хроническая озабоченность, беспокойство, то есть внутренняя готовность к негативному развитию событий, либо, наоборот, эмоциональная отстраненность, видимое безразличие, не включенность в ситуацию, что связано с желанием избежать страданий и волнений.

Часто пожилые люди страдают от возрастной депрессии. Это выражается в плохом настроении, ощущении пустоты и ненужности, окружающая действительность воспринимается ими негативно, они тревожно мнительны, часто обижаются. В таком состоянии человек часто фиксируется на чем-то одном, например, на состоянии своего здоровья. С помощью попыток вылечить имеющиеся или мнимые болезни они пытаются убежать от страха старения, ведь болезнь, в отличие от старости, можно вылечить. Такие люди часто попадают на уловки мошенников, предлагающих лекарства или приборы «от всех болезней». На горячую линию нередко обращаются люди (обычно женщины) с просьбой устроить их на консультацию к врачу в Москве, потому что местные врачи «не лечат», отвезти в медицинский центр или клинику, даже за свой счет, потому что участковый врач «не хочет» лечить, а там за деньги все сделают и т.п.

Другой тип фиксации связан с притеснениями, моральными или физическими. Такие пожилые люди жалуются на родных, которые хотят их «сжить со света», обижают и несправедливо к ним относятся. Это обязательно нужно иметь в виду, когда на горячую линию поступают жалобы на домашнее насилие. Тут не стоит поддаваться эмоциям, а надо постараться выяснить подробности.

Мать жалуется на дочь, что та совсем ее забросила, только и ждет ее смерти, ухаживать за ней некому. При подробном разговоре выясняется, что дочь и зять ежедневно навещают пожилую женщину, привозят ей продукты и лекарства, готовят еду. При этом женщина все равно уверена, что они только и ждут ее смерти.

Еще одним защитным психологическим механизмом является фиксация на «светлом прошлом» и на собственной значимой роли в этом прошлом. Не просто на воспоминаниях, ведь обращение к ним – естественная вещь для пожилого человека, а

акцент на том, что раньше все было лучше, а без меня вообще ничего не работало.

В жизни пожилого человека важное место занимают воспоминания, поэтому многие начинают писать мемуары, чтобы прожить свою жизнь заново. Далеко не все готовы сами стать «писателями», однако практически все, даже те, кто пережил очень страшные моменты, с удовольствием рассказывают о своей судьбе для проекта «Наша летопись».

Если для человека самым важным в жизни была работа и карьера, то подтверждение собственной социальной значимости становится очень важным именно в период старения. Для пожилых людей, особенно для мужчин, выход на пенсию, прекращение работы и связанная с этим потеря своего высокого профессионального и социального статуса является причиной стресса, даже если есть любящая семья. Чаще всего этот уход вынужденный – пожилые люди стараются до последнего удержаться на работе, даже если изменяется функционал деятельности.

К нам на горячую линию обратился пожилой человек, в прошлом специалист по строительству, преподаватель института, который активно занимался научной работой, но сломал шейку бедра и после этого оказался в ситуации невостребованности. Никто из родных не пошел по его стопам, и ему больше некому передать свой профессиональный опыт. Именно пожилые мужчины обращаются к нам с просьбой найти волонтера, увлекающегося физикой/химией/техникой, чтобы безвозмездно учить его, передавать свой опыт.

Одним из важнейших показателей качества жизни в старости является ощущение собственной нужности. Даже тот факт, что пожилые люди теперь не могут материально помогать своим детям и внукам, а порой сами нуждаются в их поддержке, очень влияет на их психологическое состояние. Нужность, востребованность расценивается ими как синоним жизни. Они очень хотят быть полезными, поэтому часто, обратившись к нам на горячую линию за помощью, потом благодарят волонтера или координатора, вручая или отправляя по почте небольшие подарочки: шоколадку, банку варенья, вязанные носки. Ни в коем случае не стоит отказываться от этих знаков благодарности, ведь таким образом они получают подтверждение своей нужности и полезности. Именно поэтому пожилые люди готовы отдавать нуждающимся свою одежду, вяжут теплые вещи для детей из дома ребенка, перечисляют благотворительные пожертвования из своей совсем небольшой пенсии.

Спутником старости обычно является одиночество, но надо понимать, что это чувство исключительно субъективное. Человек, даже окруженный любящей семьей, может остро переживать свое одиночество, которое раскрывается перед ним с осознанием близости смерти. И наоборот, одинокий пожилой человек может быть совершенно самодостаточным, жить насыщенной внутренней жизнью и не ощущать одиночества.

Волонтерам надо понимать, что при личной встрече с пожилым человеком, который нуждается в помощи, они встретятся не с той приятной в общении женщиной, какая им, возможно, рисовалась в воображении. Они могут столкнуться с человеком в состоянии депрессии, который либо суетливо беспокоен, то и дело обижается, раздражается, сердится, либо эмоционально отстранен, как будто безразличен ко всему. При общении с таким человеком от волонтера требуется терпение, внимание и сочувствие, а также понимание, с чем может быть связано такое поведение.

Не надо путать психологические особенности пожилого человека и деменцию. Деменция - это не особенности характера, который портится с годами, не капризы и не причуды, а самая настоящая болезнь, тяжелое расстройство интеллекта, вызванное заболеванием головного мозга. Человек может говорить, что его кто-то хочет отравить, что повсюду его преследуют враги или инопланетяне, он всерьез подозревает соседей в том, что они взламывают его шкафы, стоит только отвернуться или выйти из дома, а может просто забывать все, о чем вы говорили, по несколько раз рассказывать одно и то же, просить о том, что уже сделано.

При разговоре признаки деменции могут проявиться не сразу.

На горячую линию обратилась пожилая женщина с просьбой помочь в приобретении продуктов. Вначале разговор шел как обычно, женщина рассказывала, что они с дочерью-пенсионеркой оказались в трудной ситуации, денег нет даже на продукты, потому что много потратили на юристов, когда пытались забрать ребенка второй дочери из неблагополучной семьи. Потом упомянула, что ни она, ни дочь не могут выходить из дома, хотя не являются инвалидами. Причиной оказался продолжающийся в течение двух лет домашний арест: они носят специальные магнитные браслеты, с помощью которых за ними якобы следят правоохранительные органы.

Пожилые люди с деменцией иногда сохраняют привычную логику, могут нормально поддерживать разговор и не проявлять признаков болезни, пока тема не кос-

нется какого-нибудь пункта. Этот пункт может никак не влиять на причину обращения за помощью, а может явиться основной проблемой, из-за которой пожилой человек звонит на горячую линию. Конечно, если вы поняли, что есть признаки деменции, то всю получаемую информацию необходимо трезво взвешивать.

Но не стоит забывать, что есть много пожилых людей, радующихся жизни, несмотря на состояние здоровья и бытовые условия, и отвечающих искренней благодарностью за малейшие проявления внимания к ним.

Отчет о помощи

Когда необходимая помощь волонтером оказана, и пожилой человек ее результатами доволен, желательно сделать совместное фото, чтобы зафиксировать результат. Сейчас это легко – мобильные телефоны с камерами есть практически у всех. При желании можно записать даже благодарность пожилого человека на видео.

Повторим: обязательно надо спрашивать у пожилого человека разрешение на размещение его фото или видео в интернете, и ни в коем случае нельзя в тексте в интернете упоминать ни его точный адрес, ни его фамилию.

Волонтеру следует сообщить координатору о том, что помощь оказана, и о возникших в ходе выполнения просьбы проблемах, тогда координатор ставит отметку о выполнении просьбы в своей таблице. Также волонтеру надо составить небольшой текст – рассказать о том, кому он помог, что пришлось сделать, как складывались взаимоотношения с пожилым человеком, какие впечатления он от этого получил, что говорила бабушка/дедушка, и разместить этот текст вместе с фото в группе в социальных сетях.

В процесс помощи пожилому человеку вовлечено много людей: кроме координатора и волонтеров ему еще помогали те, кто перечислял пожертвования на лекарства, продукты, памперсы и т.д. А иногда, чтобы помочь одному человеку, объединяются люди не только из разных регионов, но и из разных стран.

Пример междугородней и даже международной кооперации волонтеров. Пожилая женщина, живущая в Санкт-Петербурге, попала в больницу, но дочери, которая живет в Казахстане, не объяснила ситуацию и свое положение. Дочь обратилась к знакомой – координатору ростовской группы «Старость в ра-

дость» – за помощью, хотя бы за подсказкой; координатор связалась с горячей линией, и с помощью социальных сетей мы нашли питерскую группу помощи пожилым. Нашлись волонтеры, которые навещали женщину в больнице, привозили ей передачи, говорили с врачом. Дочь прислала благодарность: «Я увидела волшебство. Разные люди стали предлагать помощь. Кто-то звонил в больницу, кто-то поехал к врачу, кто-то навестил маму. Какое счастье знать, что вокруг тебя такие замечательные люди! Большое спасибо всем откликнувшимся!».

Поэтому очень важно сообщить всем, кто принимал участие в помощи, о ее результатах и о том, как она повлияла на жизнь и настроение нуждающегося человека. Такие эмоционально окрашенные материалы и благодарность от пожилого человека, размещенные в социальных сетях, прекрасно мотивируют других потенциальных волонтеров и обеспечивают открытость и прозрачность нашей помощи.

Недавно не стало одного нашего подопечного — Василия Семеновича. Наша горячая линия помогала этой семье из деревни Погорелки в течение трех лет. Семья была такая: очень пожилые, но бодрые Василий Семенович и Зоя Григорьевна, и трое их детей (двое из них — ментальные инвалиды). Жили они в квартире, непригодной для жизни. Для этой семьи волонтеры совершили просто невозможное — они сделали ремонт в запущенной квартире, которую им выделили, и помогли семье переехать в эту квартиру со свежим ремонтом и новой печкой. Благодаря волонтерам эти прекрасные люди успели пожить в чистоте, тепле и уюте. Полтора года назад умерла неунывающая Зоя Григорьевна, а теперь ушел Василий Семенович. Как хорошо, что мы успели им помочь...

ОТВЕТЫ НА САМЫЕ РАСПРОСТРАНЕННЫЕ ВОПРОСЫ

Часто на горячую линию звонят неравнодушные люди, которые встретились с пожилым человеком, нуждающимся в помощи, и спрашивают нас, что делать и как ему помочь. Ответы на самые распространенные вопросы мы приводим ниже.

Что делать, если бабушка на улице просит милостыню

«Она такая бедная и несчастная, очень хочется ей помочь». Первое и основное правило – нельзя помочь человеку, не выяснив, нужна ли ему помощь и готов ли он ее принять. Здесь не обойтись без активных действий – придется потратить какое-то время на выяснение обстоятельств. Тут главное – выключить эмоции и включить разум. Часто на горячую линию звонят примерно с таким текстом: «Здесь на улице/в переходе/у магазина стоит пожилой человек и очень нуждается в помощи. Чем вы можете помочь?» или «По такому-то адресу стоит бабушка – помогите ей». И все. Наверное, позвонивший считает, что сделал доброе дело, но на самом деле он не сделал ничего.

Если вы видите пожилого человека, который просит милостыню на улице или продает старые вещи/книги/какие-то мелочи, первое, что нужно сделать – побеседовать с ним и попытаться выяснить ситуацию. Для начала надо вежливо спросить, не нужна ли какая-то помощь. Люди по разным причинам могут оказаться на улице в роли нищих или продавцов. Иногда они просто придумывают себе такое занятие, чтобы побольше общаться и быть при деле. Все это можно узнать во время беседы, если пожилой человек согласен общаться.

Бывают случаи, когда речь идет о так называемой «нищенской мафии» (это относится, в первую очередь, к большим городам). Пожилых людей, вызывающих сильные эмоции и желание помочь, заставляют просить милостыню или продавать какую-нибудь мелочевку. Тут сложно что-либо изменить, и волонтерам следует быть осторожнее. Недавно был случай, когда наш волонтер чуть не пострадал от этой мафии, когда попытался подробнее расспросить бабушку о ее жизни и предложить помощь.

И снова бабушка, и снова на Тверской. Умоляла купить у нее две чайные ложки. У меня все деньги, как назло, на карте. Бабушке под 90, она в грязном плаще, а под ним старый халат. На ногах потрепанные шлепки. Я сбегала до банка, бабушка меня дождалась. И на мой отказ забрать ложки отреагировала чуть ли не слезами. Я говорю: "Бабуль, ты просто возьми деньги и ложки себе оставь. Или продай и еще денег заработай!" Она вернула мне ложки практически насильно. Я спросила, есть ли дом и родные, она сказала, что есть. На мои предложения позвонить родным или помочь одеждой бабушка стала отмахиваться и оглядываться по сторонам. Стала прогонять меня. Я оглянулась и поняла почему – это бизнес. На прощанье она взяла меня за руку и сказала: «Ты детка, когда из дома выходишь, дверь открывая сначала на щелочку, и говори: «Ангел мой, пойдем со мной! Ты впереди, я за тобой!». А потом стала гнать и сказала: «Ты приходи сюда иногда, а сейчас уходи, уходи...» Мимо идут тысячи людей, она тянет всем эти ложки, а от нее отворачиваются... Я знаю, весь мир не спасти. Но это грустно и, кажется, безнадежно... Сажу, пью кофе и смотрю на эти две ложки... Не проходите мимо, пожалуйста, люди!

Что делать, если пожилому человеку нужна помощь

Здесь только один рецепт: надо спросить. Пустые домыслы и догадки ни к чему не приведут и, скорее всего, окажутся далекими от реальности.

На линию позвонила женщина и сказала, что встретила на улице пожилого человека, которому, как ей показалось, нужна помощь. Пожилой мужчина очень медленно шел по улице с помощью двух палочек. Его лицо носило отпечаток недавно перенесенного инсульта, помощи он не просил, в пространстве ориентировался, но женщина решила, что он в беде. По совету координатора она все-таки обратилась к пожилому человеку с вопросом, не требуется ли ему помощь. Все оказалось просто: оказывается, действительно человек перенес инсульт, к тому же у него была сломана нога, и он просто гуляет, зарабатывая ее. У него прекрасная любящая семья и никакой помощи не требуется.

Не бойтесь разговаривать с пожилыми людьми. Если человеку нужна помощь, он, скорее всего, ее попросит. Иногда нам очень хочется помочь, когда, например, женщина преклонных лет в магазине с трудом разбирает ценник или срок годности продукта. Нужно сначала с ней поговорить, а не рисовать себе картины ужасающей бедности и не сообщать на горячую линию, что срочно надо ее спасать.

Если у вас в семье нет пожилого родственника, то, возможно, вы не знаете, как пожилым людям важно чувствовать свою значимость и нужность. Поэтому зачастую в ежедневные обязанности даже очень пожилых людей, которые живут в любящей семье, входит поход в магазин за хлебом или творогом. Мы свою бабушку каждый день в качестве зарядки отправляем в магазин: то за парой морковок, то за батоном хлеба. Возможно, со стороны она выглядит как самый несчастный одинокий пожилой человек, но на самом деле у нее есть любящая и заботливая семья. Выяснить это можно, только пообщавшись. Вывод: при виде бабушек никогда не стоит паниковать.

Что делать, если пожилой человек потерялся

Если вы видите пожилого человека, который растерянно стоит посреди улицы/магазина/станции метро, то первое, что вам надо сделать – решить, есть ли у вас свободное время. Если времени нет, можете проходить мимо – одним вопросом, скорее всего, дело не обойдется. Если вы располагаете временем, то надо заговорить с ним, предложить помощь, попытаться подробно выяснить ситуацию, и по ответам понять, насколько пожилой человек адекватен.

В любом случае, если человек ведет себя не очень адекватно, можно сфотографировать его на телефон и сообщить о «находке» в поисковый отряд «Лиза Алерт» (lizaalert.org) – возможно, его уже кто-то ищет. Но ни в коем случае не пытайтесь заплатить за такси или маршрутку, даже если пожилой человек очень просит об этом, но не может внятно сказать, кто он, откуда и куда едет. Так человека, потерявшегося в своем районе, можно отправить на другой конец города, где его будет труднее найти.

При деменции у пожилых часто возникают навязчивые идеи: вернуться в «родной дом», где прошло детство, уйти от соседей, «которые облучают», пойти к президенту «искать правду» – вариантов много, но итог один – пожилой человек уходит из дома, и необдуманная «помощь» встречающих людей может завести его очень далеко. Просто постарайтесь узнать о нем как можно больше: как его зовут, где он живет, и передать эту информацию в поисковую службу «Лиза Алерт» (номер горячей линии: **8 800 700-54-52**).

Если пожилой человек не идет на контакт, плохо себя чувствует, или дело происходит зимой, лучше сразу вызвать «скорую помощь». Вам надо дожидаться при-

езда бригады, записать ее номер и номер больницы, куда пожилого человека отвезут, и опять-таки передать все эти сведения в поисковую службу «Лиза Алерт». Если вы встретили такого человека на вокзале или в метро, можно обратиться к дежурному.

Если потерявшийся человек согласен принять помощь, то можно вызвать государственный социальный патруль или аналогичные службы. Если дело происходит в Москве, надо позвонить по телефону государственного социального патруля: **+7(499) 357-01-80; +7 (903) 720-15-08**, или в социальный патруль православной службы «Милосердие» по телефону: **+7 (985) 76-44-911**.

Если человек отказывается принять помощь, и ситуация не угрожает его жизни и здоровью, помочь в таком случае ему вряд ли получится.

Что делать, если пожилой человек представляет опасность для себя и окружающих

Довольно часто на горячую линию поступают звонки от обеспокоенных соседей, которые переживают, что одиноко живущая бабушка может забыть выключить газ или устроить пожар. Беспокойство усиливается, если соседи знают, что бабушка страдает деменцией и захламляет квартиру, или строит баррикады от «покушающихся на нее» соседей.

Теоретически соседи могут подать заявление в полицию, в котором надо описать приносимый пожилым человеком вред, связанный с предполагаемым заболеванием, и попросить принять меры по обеспечению безопасности. Если в полиции сочтут приведенные в заявлении факты достаточными, может быть назначена принудительная медицинская экспертиза пожилого человека и судебное заседание по поводу его принудительной госпитализации.

Но на практике довольно сложно госпитализировать человека на основании одних только опасений, когда в реальности он никаких действий еще не совершил. То есть если бабушка уже предпринимала попытки поджечь дом, или оставляла открытым газ, тогда можно госпитализировать ее через суд, проведя предварительно медицинскую экспертизу. Но если она живет одна, ведет себя странно, но при этом никому вреда не причиняет, вряд ли это возможно, несмотря на подозрения соседей.

В соответствии со ст. 29 Закона РФ от 02.07.1992 N 3185-1 «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании» лицо, страдающее психическим расстройством, может быть госпитализировано в психиатрический стационар без его согласия или без согласия его законного представителя до постановления судьи, если его обследование или лечение возможны только в стационарных условиях, а психическое расстройство является тяжелым и обуславливает:

- а) его непосредственную опасность для себя или окружающих, или
- б) его беспомощность, т. е. неспособность самостоятельно удовлетворять основные жизненные потребности, или
- в) существенный вред его здоровью вследствие ухудшения психического состояния, если лицо будет оставлено без психиатрической помощи.

Если поведение человека с психическими нарушениями представляет непосредственную опасность для него самого или для окружающих, необходимо в момент угрожающего поведения вызвать скорую помощь, которая, если сочтет нужным, заберет его в психиатрический стационар. Можно обратиться и в полицию, представители которой также могут направить гражданина в психиатрический стационар.

Закон устанавливает два порядка для госпитализации в психиатрический стационар – добровольный и недобровольный (принудительный). Добровольная госпитализация производится на основании решения врача-психиатра о проведении обследования или лечения в стационарных условиях и согласия гражданина или (в случае недееспособности) его законного представителя на госпитализацию. Полученное согласие оформляется записью в медицинской документации за подписью гражданина или его законного представителя и врача-психиатра (ст. 28 Закона). Принудительная госпитализация осуществляется по решению суда. При этом согласно ст. 33 Закона, заявление о принудительной госпитализации подается представителем психиатрического стационара (то есть сами соседи подать такое заявление в суд не могут – они обязаны сначала обратиться в психиатрический стационар).

При наличии оснований заявление о принудительной госпитализации подается представителем психиатрического стационара в суд по месту нахождения психиатрического стационара, в который помещен гражданин (ч. 1 ст. 302 ГПК). Заявление о принудительной госпитализации гражданина, страдающего психическим расстройством, должно отвечать требованиям, предусмотренным ст. ст. 131, 132 ГПК. В заявлении должны быть указаны основания для принудительной госпита-

лизации гражданина, страдающего психическим расстройством, в психиатрический стационар.

Что делать, если пожилого человека держат взаперти

На горячую линию нередко звонят обеспокоенные соседи с такими примерно обращениями:

В соседней квартире живет бабушка, ее дочь живет в другой квартире и приезжает редко. Бабушку она запирает, выйти из квартиры та не может. Периодически из-за стенки слышатся плач и просьбы помочь. Бабушка дверь никому не открывает, а вызываемая полиция дверь не вскрывает.

В данном случае мы имеем дело с нарушением конституционного права гражданина – права на свободу передвижения и Закона РФ от 25.06.1993 N 5242-1 «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации».

В соответствии с Конституцией Российской Федерации и международными актами о правах человека каждый гражданин Российской Федерации имеет право на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации.

В данном действии содержатся квалифицирующие признаки преступления согласно п. 1 статьи 127 Уголовного кодекса Российской Федерации. Незаконное лишение человека свободы, не связанное с его похищением, наказывается ограничением свободы на срок до двух лет, либо принудительными работами на срок до двух лет, либо арестом на срок от трех до шести месяцев, либо лишением свободы на срок до двух лет.

Если действительно есть жалобы от пожилого человека на то, что его запирают и не дают ключи, и он готов подтвердить это, ему надо написать заявление в полицию, со ссылкой на п. 1 ст. 127 УК РФ, попросить разобраться в ситуации и привлечь к ответственности виновных лиц, указав при этом их фамилии. Однако на практике такая ситуация трудноразрешима, поскольку пожилая женщина вряд ли будет подавать заявление на свою дочь и скорее всего откажется от своих слов. В таком случае, к сожалению, помочь ей ничем нельзя, а соседней еще могут и привлечь за заведомо ложный донос о совершении преступления по ст. 306 УК РФ.

Поэтому, прежде чем обращаться в полицию, соседям стоит как-то зафиксировать жалобы женщины (записать на диктофон или видео ее жалобы, крики о помощи). Еще лучше – записать разговор с женщиной, в ходе которого она соглашается обратиться в полицию, чтобы в вышеописанной ситуации иметь доказательства того, что их заявление о преступлении не было заведомо ложным.

Что делать, если одинокий пожилой человек не может себя обслуживать

Если пожилой человек потерял возможность самостоятельно себя обслуживать и нуждается в помощи, ему надо обратиться в местное отделение социальной защиты населения для того, чтобы заключить договор о социальном обслуживании.

По Федеральному закону от 28.12.2013 N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» социальное обслуживание граждан оказывается, в том числе, и на дому, а статья 20 данного Федерального закона описывает виды социальных услуг, среди которых есть и социально-бытовые услуги, направленные на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг, и социально-медицинские, и социально-психологические, и другие.

Чтобы получать такие услуги, гражданин должен подать заявление в управление социальной защиты населения города (района) в письменной или электронной форме. Заявление может подаваться лично или законным представителем, а также иными гражданами, государственными органами, общественными объединениями и органами местного самоуправления в интересах гражданина. Решение по заявлению выносится в течение 5 рабочих дней с даты его подачи. О вынесенном решении заявитель информируется в письменной или электронной форме по истечении данного срока.

Социальные услуги на дому предоставляются бесплатно в том случае, если на дату обращения среднедушевой доход получателя социальных услуг ниже предельной величины или равен предельной величине среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно, установленной законом субъекта Российской Федерации. В противном случае за услуги нужно заплатить. Размер ежемесячной платы определяется на основе тарифов на социальные услуги, но не может превышать 50% разницы между величиной среднедушевого дохода получателя социальной услуги и предельной величиной среднедушевого дохода.

Согласно закону доверенность для подачи такого заявления не требуется, его могут подать и соседи, и волонтеры, и сотрудник фонда, однако для того, чтобы в управлении социальной защиты не возникло вопросов, можно сделать доверенность у нотариуса сроком на 3 года. При невозможности гражданина лично явиться к нотариусу можно вызвать нотариуса на дом.

Если в управлении соцзащиты откажут в принятии документов не у родственников, необходимо получить письменный отказ, который можно затем обжаловать в Департаменте соцзащиты или в суде, поскольку этот отказ является незаконным.

Затем гражданином заключается договор о предоставлении социальных услуг, в котором подробно оговариваются все моменты, касающиеся видов и объема предоставляемых услуг, оплаты, отказа от предоставления услуг и т.п.

Что делать, если пожилого родственника надо оформить в дом престарелых

Порой на горячую линию обращаются люди с вопросом: как устроить бабушку/дедушку в дом престарелых? Поначалу, честно сказать, такой вопрос очень нервировал – как же так, у нас линия помощи пожилым, а они спрашивают, как сдать родного человека в интернат. Но надо иметь в виду, что случаи бывают разные, и для кого-то дом престарелых – это единственный выход из тяжелейшей жизненной ситуации.

Первым шагом в подобном случае является обращение в отделение социальной защиты по месту регистрации пожилого человека, где специалист предоставит список всех необходимых документов, которые требуются для определения в дом престарелых. Важным новшеством с 2015 г. является то, что человек не «приписан» к конкретному дому престарелых, как было раньше, а может выбирать из некоего списка эти учреждения, и деньги, выделяемые на эти цели государством, пойдут за ним, как это сделано сейчас во многих сферах. Можно выбрать даже частный дом престарелых, если, конечно, он сотрудничает с социальной защитой.

При наличии трудоспособных совершеннолетних детей оформление в стационарное учреждение затруднено. Ведь в соответствии с Конституцией РФ (п.3 ст.38) и Семейным кодексом (п.1 ст.87) совершеннолетние трудоспособные дети обязаны содержать своих нетрудоспособных нуждающихся в помощи родителей и заботиться о них. Так что основная задача помощи пожилым возложена на их родных, что, к сожалению, не всегда возможно на практике.

Согласно ФЗ от 28.12.2013 N 442-ФЗ (ред. от 21.07.2014) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», ст. 18, п. 3, гражданину может быть отказано, в том числе временно, в предоставлении социальных услуг в стационарной форме в связи с наличием медицинских противопоказаний, перечень которых утверждается федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере здравоохранения. Такой отказ возможен только при наличии соответствующего заключения уполномоченной медицинской организации.

Приложение N 1 к приказу Министерства здравоохранения
Российской Федерации от 29 апреля 2015 г. N 216н

**Перечень медицинских противопоказаний, в связи с наличием которых
гражданину может быть отказано, в том числе временно, в предоставлении
социальных услуг в стационарной форме**

1	Туберкулез любых органов и систем с бактериовыделением, подтвержденным методом посева
2	Лепра
3	Острые инфекционные заболевания либо хронические инфекционные заболевания в стадии обострения, тяжелого течения и (или) заразные для окружающих, а также лихорадки, сыпи неясной этиологии
4	Злокачественные новообразования, сопровождающиеся обильными выделениями
5	Хронические и затяжные психические расстройства с тяжелыми стойкими или часто обостряющимися болезненными проявлениями, в том числе связанные с употреблением психоактивных веществ
6	Эпилепсия с частыми припадками
7	Гангрена и некроз легкого, абсцесс легкого
8	Трахеостома, каловые, мочевые свищи, пожизненная нефростома, стома мочевого пузыря (при невозможности выполнения реконструктивной операции на мочевых путях и закрытия стомы), не корригируемое хирургически недержание мочи, противоестественный анус (при невозможности восстановления непрерывности желудочно-кишечного тракта)
9	Тяжелые хронические заболевания кожи с множественными высыпаниями и обильным отделяемым
10	Пороки развития лица и черепа с нарушением функции дыхания, жевания, глотания
11	Заболевания, осложненные гангреной конечности

ПРОБЛЕМЫ ПОЖИЛЫХ ЛЮДЕЙ, ТРЕБУЮЩИЕ РЕШЕНИЯ НА ГОСУДАРСТВЕННОМ УРОВНЕ

Домашнее насилие

На горячую линию ежемесячно поступает несколько жалоб на домашнее насилие.

Причиной подобных жалоб может оказаться просто напряженная обстановка в семье, либо это одно из проявлений деменции. Если признаки деменции налицо, то человек обычно жалуется не только на родных, но и на соседей, инопланетян, спецслужбы. Установить истину и по телефону выяснить, действительно ли он подвергается притеснениям родственников, практически невозможно.

Но даже если пожилой человек говорит правду, и близкие действительно пытаются выжить его из квартиры, отбирают пенсию, запирают дома, не дают еду, не обеспечивают необходимыми лекарствами и уходом, то помочь ему, к сожалению, практически невозможно. В принципе пострадавший сам должен обратиться в полицию, но там примут заявление только при наличии побоев или других свидетельств издевательства. Даже если на самом деле имели место побои, пожилой человек вызывать полицию и писать заявление на своих детей или внуков не будет. Он всегда простит своих родных.

Пожилая женщина попала в больницу с травмой головы. Всем она рассказывает, что упала и ударилась, но в какой-то момент проговорила, что ее избил пьяный сын. Ухаживать из дома она не хотела, да и некуда, заявление в полицию писать не стала – так и вернулась обратно к сыну.

Именно поэтому на домашнее насилие жалуются чаще всего не сами жертвы, а их знакомые или соседи. Но доказать факт насилия практически невозможно. Пока не будет явных свидетельств – следов побоев, избивания при свидетелях – полиция не сможет возбудить дело. Нравнодушные люди часто просят нас: пусть волонтеры придут и поговорят с родными. Но это утопия. Даже если разговор состоится, волонтеры уйдут, а пожилой человек останется...

Теоретически защитой прав и законных интересов совершеннолетних лиц, признанных судом недееспособными или ограниченно дееспособными, а также совер-

шеннолетних дееспособных лиц, которые по состоянию здоровья не могут самостоятельно осуществлять и защищать свои права, должны заниматься органы опеки и попечительства по месту жительства. Однако на практике они в основном занимаются вопросами семейного устройства детей-сирот и защитой прав несовершеннолетних. Действенных способов защиты прав пожилых людей, особенно страдающих деменцией, от произвола родственников, нет, как нет и временных приютов для пожилых людей (по аналогии с кризисными центрами для женщин, пострадавших от насилия).

Одиноким пожилым человеком лежит в больнице

Порой на горячую линию обращаются соседи одинокого пожилого человека по больничной палате. Самая распространенная ситуация выглядит так:

Пожилым человеком жил один и прекрасно себя обслуживал, пока не случился инсульт или перелом шейки бедра. Его забирают в больницу, какое-то время там лечат, снимают острые симптомы и собираются выписывать домой. Но домой он вернуться не может – он не в состоянии больше себя обслуживать. Что делать в такой ситуации неравнодушным соседям по палате? Тем более когда они слышат угрозы персонала, что, мол, привезем его домой, а дальше сами, как знаете – это больница, а не дом престарелых.

Если человек живет один и не может себя обслуживать, его не имеют права выгнать на улицу или привезти и оставить одного дома. Сотрудники больницы должны связаться с органами социальной защиты и сообщить о таком человеке, чтобы они начали процесс оформления в дом престарелых. Пока будут оформляться документы, пациент имеет право рассчитывать на так называемые «социальные койки» в самой больнице. Количество «социальных коек» утверждается положением или постановлением администрации района, где находится больница, в одном городе эти койки финансируются из муниципального бюджета, а в другом они платные, как и дом престарелых: пациент за пребывание там отдает до 75% своей пенсии. Теоретически такие социальные места должны быть в каждой больнице, но на практике, конечно, их всегда не хватает.

Надо сказать, что после реорганизации министерств органам социальной защиты стало труднее взаимодействовать с учреждениями здравоохранения. Те вопросы,

которые раньше легко решались в рамках одного ведомства, теперь «пробуксовывают» из-за бюрократических трудностей. Оперативное взаимодействие по вопросам помощи людям, оказавшимся неспособными себя обслуживать и оставшимися в больницах на «социальных койках», раньше происходило быстрее. Теперь все зависит только от конкретных сотрудников, которые захотят (или не захотят) потратить свое время и силы на помощь пожилому человеку, потерявшему способность обслуживать себя. Отработанных четких схем межведомственного взаимодействия в этой ситуации нет, как нет и сотрудников, которые обязаны этим заниматься и которые за это отвечают. Это подтверждают и обращения на горячую линию.

Пожилой человек из областного центра был выписан из больницы домой после ампутации ноги. Сотрудники больницы не сообщили социальной службе о том, что ему теперь необходима помощь. Мужчина провел почти неделю дома один без помощи и продуктов, а потом дозвонился на горячую линию «солнечный телефон». В этот же день к нему был направлен доброволец, а после размещения информации в социальных сетях позвонили из региональной социальной защиты, где за этим человеком сразу закрепили социального работника.

Помощь одиноким тяжело больным пожилым людям

Помощь одиноким пожилым людям, которые потеряли способность себя обслуживать, оказывают в стационарных учреждениях соцзащиты. Но в дом престарелых по закону не могут принять пожилых людей с тяжелыми инфекционными заболеваниями и гангреной, людей, имеющих стомы, деформацию лица, кожные заболевания, тяжелые хронические болезни, людей с психическими расстройствами и эпилепсией. Полный перечень заболеваний приведен в законе «Об основах социального обслуживания граждан в РФ», но там ничего не сказано о том, куда обращаться таким людям, если у них нет родственников. Очевидно, им следует сначала обратиться в медицинский стационар либо для лечения, чтобы устранить причину, которая мешает принять человека в дом престарелых, либо, если излечение невозможно, для определения на «койку сестринского ухода».

На самом деле одинокий человек с такими тяжелыми патологиями вряд ли сможет добиться госпитализации, по сути, он оказывается в правовой лакуне, когда за него не отвечает ни соцзащита, ни здравоохранение.

Патронажная помощь на дому

Патронажная помощь на дому государственными органами соцзащиты не предусмотрена. Одиноким пожилым человеком, который не может себя обслуживать, имеет право на социальное обслуживание в стационарных отделениях КЦСО или домах-интернатах (домах престарелых). Оформление в эти учреждения производится только с согласия человека, но нередко пожилые люди, которые потеряли возможность обслуживать себя, хотят оставаться дома. Человек, сталкиваясь с необходимостью патронажного ухода, вынужден решать проблему самостоятельно, нанимая сиделку. Пенсии на эти услуги не хватает, поэтому пожилому человеку приходится оформлять договор ренты или дарения принадлежащего ему жилья. Все это довольно рискованно. Тем более в нашей стране отсутствует институт профессиональных сиделок, нет стандартов профессии, в Общероссийском классификаторе профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов вообще отсутствует такая профессия.

Ежегодно в России в патронажном уходе нуждаются 1,5 млн человек, перенесших инсульт, 3 млн человек с болезнью Альцгеймера, 3 млн пациентов с онкологическими заболеваниями, 200 тыс. человек с рассеянным склерозом, 500 тыс. человек, перенесших тяжелые травмы. Эти данные были приведены на конференции «Патронажный уход в XXI веке».

Если у человека, который нуждается в патронажном уходе, есть семья, обычно кто-то из близких уходит с работы, чтобы ухаживать за ним. Но тут тоже могут возникнуть проблемы.

Дочь ухаживает за лежачей матерью, но ей самой надо лечь на время в больницу. Что делать с пожилой женщиной, куда ее поместить на это время?

Если срок пребывания в больнице небольшой, можно попробовать положить маму в больницу на обследование и лечение. Но если срок превышает две недели, то лучше определить пожилого человека в отделение временного пребывания при комплексном центре социальной защиты – КЦСО. Теоретически в такой ситуации пожилого человека должны взять, при наличии свободных мест и при условии прохождения медкомиссии, но могут и отказать. К тому же процесс сбора необходимых документов может затянуться. Поэтому на практике люди обычно нанимают сиделок, либо определяют своего родственника в частный дом престарелых/платный стационар.

Еще одним вариантом помощи одинокому человеку, который нуждается в постоянном уходе, являются «приемные семьи» для пожилых и инвалидов, по аналогии с приемными семьями для детей-сирот, когда государство выплачивает приемным родителям определенную сумму за эту работу. Такие программы существуют в ряде российских регионов, чтобы узнать, работает ли в вашем регионе подобная программа, нужно обратиться в местное отделение социальной защиты. Однако на практике с приемных семей требуют такое количество документов и отчетности, что нередко люди отказываются от участия в этой программе и продолжают оказывать помощь пожилым, но уже неформально, не рассчитывая на выплаты от государства.

ОПЫТ РАБОТЫ «СОЛНЕЧНОГО ТЕЛЕФОНА»



С марта 2016 г. в Челябинской общественной организации «Солнечный день» работает телефон горячей линии помощи пожилым и инвалидам Челябинской области – «солнечный телефон». Проект был создан по аналогии с проектом Всероссийского телефона горячей линии помощи пожилым, созданного АНО «Студио-Диалог» и Фондом «Старость в радость» при поддержке Фонда Тимченко.

По «солнечному телефону» могут звонить пожилые люди и люди, имеющие инвалидность из Челябинска и области, нуждающиеся в поддержке. В рамках проекта можно получить консультативную помощь практически по любым вопросам, попросить о помощи добровольцев, обратиться за гуманитарной или продуктовой помощью, а также получить психологическую поддержку (в нашем регионе оператор проекта является дипломированным психологом).

Горячая линия не дублирует помощь, которую оказывают органы социальной защиты населения. Обратившимся за помощью пенсионерам помогают добровольцы организации «Солнечный день», а работа телефона основана на индивидуальном подходе к каждому обратившемуся.

Телефон работает с понедельника по среду с 10.00 до 15.00. На номера, звонки с которых поступают в другое время и другие дни, оператор обязательно перезванивает, причем, если сразу не взяли трубку, мы обычно перезваниваем в течение часа в любой день недели.

За 6 месяцев работы телефона было принято всего 253 звонка, консультативная, добровольческая и гуманитарная помощь была оказана 215 пожилым людям и людям с инвалидностью.

Первоначальную информацию о начале работы горячей линии мы разместили в нашей группе Вконтакте (в группе около 2000 участников). Затем мы договорились о публикации статьи на главном сайте города Челябинска:

<http://chelyabinsk.ru/text/newsline/144935819137024.html>

После публикации статьи о работе телефона рассказали на радио, в двух областных газетах, упомянули в телепрограмме «Вести – Южный Урал». Информацию о телефоне подопечные передают друг другу, ее распространяют некоммерческие организации региона и государственные структуры. В начале работы

была подготовлена информационная листовка, которую мы распространяем на различных массовых мероприятиях, отправляем волонтерам в областные центры, раздаем сотрудникам некоммерческих организаций города и сотрудникам государственных структур.

На региональном уровне проект был представлен заместителю министра социальных отношений области, а также руководителю ресурсного центра некоммерческого сектора региона. Доклад о проекте был вынесен на круглый стол в законодательном собрании области по теме «Взаимодействие СМИ и НКО», где присутствовали начальник управления общественных связей при губернаторе, уполномоченный по правам человека области и журналисты различных СМИ.

Вначале казалось, что мы сможем решить далеко не все проблемы обращающихся за помощью, однако на практике мы оказываем помощь в 90% случаев. Просьбы поступают абсолютно разные. Вот несколько примеров:

Первый звонок на наш номер поступил от женщины, которая хотела помочь замерзающей на улице бабушке-колясочнице. Бабушка пробыла на улице трое суток и была сильно обморожена. Нам удалось договориться с врачами скорой помощи, и ее забрали в больницу.

На линию обратилась бабушка, воспитывающая двух внуков, у одной из которых синдром Дауна. Бабушка просила продуктовую и лекарственную помощь. На сегодняшний день наша организация помогает семье на регулярной основе – семья получает ежемесячно продуктовые наборы.

На линию обратилась пожилая женщина с инвалидностью, воспитывающая внука с аутизмом – им была необходима помощь на прогулках. За семьей была закреплена девушка-волонтер, которая не только помогает им на прогулках, но оказывает им транспортную помощь, устраивает чаепития, у них сложились дружеские отношения.

Есть обращения, вопросы по которым решаются за несколько минут, например, просьба помочь найти бесплатную горячую линию по вопросам диабета. Ее телефон мы нашли в интернете. Есть примеры, когда пожилые люди не знают номера телефона поликлиники или органов социальной защиты, спрашивают телефоны бесплатного юриста, магазина или аптеки.

На номер поступает множество просьб о добровольческой помощи: помочь убраться в квартире, помыть окна, помочь по хозяйству и в огороде, а также просьбы о сопровождении в магазин, поликлинику, на прогулке.

Иногда пожилые люди звонят, чтобы поговорить: жалуются на маленькие пенсии, политику, соседей и родственников. В таких случаях чаще всего бывает достаточно просто их выслушать. Каждое обращение мы заносим в таблицу, где указываем имя и отчество звонящего, его номер телефона, город или деревню, где он проживает, суть поступившей просьбы и пути ее решения. По мере работы телефона формируется база подопечных, которым требуется регулярная помощь.

Наша организация занимается помощью пожилым людям с 2012 г. За это время была сформирована группа постоянных добровольцев, и основную часть заявок выполняют именно эти люди – проверенные и опытные. Поскольку число заявок растет, а наши постоянные добровольцы закрепляются за определенными подопечными, растет потребность в новых добровольцах. Потому раз в два месяца в Челябинске мы проводим встречи с теми, кто хочет участвовать в проекте, также привлекаем добровольцев из дружественных организаций, школьников и студентов.

На нашем сайте размещена анкета добровольца, которую желающие помочь заполняют перед встречей добровольцев или на самой встрече. В анкете мы просим указывать паспортные данные, и проверяем эти данные при личной встрече.

По мере поступления просьб география нашей деятельности расширяется. На сегодняшний день добровольцы, готовы помогать пожилым, есть не во всех областных центрах Челябинской области. Поиском добровольцев для выполнения конкретных просьб занимается координатор. Она тоже работает на добровольных началах.

Средства на приобретение всего необходимого для наших подопечных не так сложно собирать в группе Вконтакте. Также организация получает гранты и ищет благотворительную поддержку. У нас есть фирма-спонсор, которая ежемесячно финансирует помощь по двум заявкам. По каждой выполненной просьбе мы выкладываем фотоотчет.

За полгода работы телефона мы сделали некоторые **выводы**:

- Изначально задумывалось, что работа телефона будет нацелена на разовую помощь. Сейчас стало понятно, что помощь добровольцев во многих случаях становится регулярной и часто перерастает в дружбу и постоянное

общение с подопечными. Это очень радует. Главное достижение проекта именно в том, что пожилые люди не только получают помощь, но и обретают друзей, расширяют свой круг общения, становятся счастливее.

- Когда пожилой человек находится в очень тяжелой ситуации и без поддержки ему просто не выжить, наша помощь тоже становится регулярной. Например, среди наших подопечных есть бабушка-диабетик, которую в свое время обманули мошенники. Ее пенсия за вычетом штрафа от приставов составляет 4000 руб. в месяц. Мы нашли дружественную организацию, которая пытается решить проблему юридически, а пока бабушке просто необходимо помогать продуктами и лекарствами ежемесячно. Таких подопечных у нас несколько, и скорее всего, со временем будет еще больше.
- Поскольку горячая линия – не единственный наш проект, на нее поступают звонки от других категорий людей, попавших в трудную ситуацию. Им мы всегда помогаем советом, поскольку знаем, куда в нашем регионе можно обратиться каждой категории просителей.
- Мы планируем разместить информацию о телефоне нашей горячей линии в домах престарелых, поскольку наша организация с ними сотрудничает. Следовательно, в дальнейшем мы сможем оказывать помощь не только пожилым людям, которые живут дома, но и тем, кто проживает в учреждениях.
- На наш номер постоянно обращаются люди, которые хотят помочь нашим подопечным, оказать им гуманитарную или добровольческую помощь.

На наш взгляд, создание аналогичных региональных проектов поможет расширить круг пожилых людей, которые смогут получить помощь и поддержку. Работа подобных горячих линий в регионах во многом упростит работу всероссийского номера, поскольку заявки, поступающие из данных регионов, могут быть переправлены на региональные номера.

Если вы решили создать аналогичный проект у себя в регионе, мы всегда готовы поделиться опытом и ответить на любые вопросы.

Номер «Солнечного телефона»: **8 900 077 7801**

<https://vk.com/volonter74>, <https://vk.com/starikam74>, <http://sunnychel.ru/>
sunfon74@mail.ru

ПОЛЕЗНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Может ли сотрудник фонда представлять интересы пожилого человека

Общение с государственными органами и учреждениями надо вести в письменном виде, чтобы получить от них письменный ответ, который затем можно обжаловать в вышестоящих инстанциях. Согласно статье 2 ФЗ от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам. Согласно ст. 9 данного ФЗ, обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

Согласно ст. 11, в случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений. При этом следует помнить о том, что «не подлежат отнесению к государственной тайне и засекречиванию сведения о фактах нарушения прав и свобод человека» (статья 7 ФЗ «О государственной тайне»). То есть если в государственный орган обращается общественная организация с заявлением о нарушении прав пожилого человека, ей обязаны дать ответ в предусмотренный законом срок. Поэтому можно направить обращение на бланке организации, в котором изложить ситуацию: «В нашу организацию обратилась гражданка Х., с такой-то проблемой. Прошу проверить информацию и, в случае ее подтверждения, принять меры по устранению нарушений прав гражданки Х. Дата, печать организации, подпись и ФИО директора».

Где и кто может получить бесплатную юридическую помощь

Статьей 26 Федеральный закон от 31.05.2002 N 63-ФЗ «Об адвокатской деятельности и адвокатуре в Российской Федерации» предусмотрена бесплатная юридическая помощь для граждан РФ, предоставляемая адвокатами.

Идти нужно не «в любую юридическую фирму», а именно в адвокатскую контору – это разные вещи. Согласно ст. 20 вышеупомянутого ФЗ, формами адвокатских образований являются: адвокатский кабинет, коллегия адвокатов, адвокатское бюро и юридическая консультация.

Но не каждая из этих организаций оказывает бесплатную помощь, поскольку не все они участвуют в государственной системе бесплатной юридической помощи (государственные юридические бюро участвуют все по умолчанию, а вот частные – по желанию). Поэтому, прежде чем обращаться за такой помощью, необходимо посмотреть список адвокатов, оказывающих бесплатную юридическую помощь.

Вот, например, такой список для г. Москвы: http://www.dszn.ru/activities/yuridicheskie_uslugi/spisok-advokatov-okazyvayushchikh-besplatnuyu-yuridicheskuyu-pomoshch-v-gorode-moskve.php

В соответствии со ст. 20 Федеральный закон от 21.11.2011 N 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации», право на получение всех видов бесплатной юридической помощи, предусмотренных статьей 6 настоящего Федерального закона, в рамках государственной системы бесплатной юридической помощи имеют следующие категории граждан:

1) граждане, среднедушевой доход семей которых ниже величины прожиточного минимума, установленного в субъекте Российской Федерации в соответствии с законодательством Российской Федерации, либо одиноко проживающие граждане, доходы которых ниже величины прожиточного минимума (далее – малоимущие граждане);

2) инвалиды I и II группы;

3) ветераны Великой Отечественной войны, Герои Российской Федерации, Герои Советского Союза, Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации;

(в ред. Федерального закона от 28.12.2013 N 397-ФЗ)

4) дети-инвалиды, дети-сироты, дети, оставшиеся без попечения родителей, лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, а также их законные представители и представители, если они обращаются за оказанием бесплатной юридической помощи по вопросам, связанным с обеспечением и защитой прав и законных интересов таких детей;

(в ред. Федерального закона от 02.07.2013 N 167-ФЗ)

4.1) лица, желающие принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей, если они обращаются за оказанием бесплатной юридической помощи по вопросам, связанным с устройством ребенка на воспитание в семью;

(п. 4.1 введен Федеральным законом от 02.07.2013 N 167-ФЗ)

4.2) усыновители, если они обращаются за оказанием бесплатной юридической помощи по вопросам, связанным с обеспечением и защитой прав и законных интересов усыновленных детей;

(п. 4.2 введен Федеральным законом от 02.07.2013 N 167-ФЗ)

5) граждане пожилого возраста и инвалиды, проживающие в организациях социального обслуживания, предоставляющих социальные услуги в стационарной форме;

(п. 5 в ред. Федерального закона от 28.11.2015 N 358-ФЗ)

6) несовершеннолетние, содержащиеся в учреждениях системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, и несовершеннолетние, отбывающие наказание в местах лишения свободы, а также их законные представители и представители, если они обращаются за оказанием бесплатной юридической помощи по вопросам, связанным с обеспечением и защитой прав и законных интересов таких несовершеннолетних (за исключением вопросов, связанных с оказанием юридической помощи в уголовном судопроизводстве);

7) граждане, имеющие право на бесплатную юридическую помощь в соответствии с Законом Российской Федерации от 2 июля 1992 года N 3185-1 «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании»;

8) граждане, признанные судом недееспособными, а также их законные представители, если они обращаются за оказанием бесплатной юридической помощи по вопросам, связанным с обеспечением и защитой прав и законных интересов таких граждан;

8.1) граждане, пострадавшие в результате чрезвычайной ситуации:

а) супруг (супруга), состоявший (состоявшая) в зарегистрированном браке с погибшим (умершим) на день гибели (смерти) в результате чрезвычайной ситуации;

б) дети погибшего (умершего) в результате чрезвычайной ситуации;

в) родители погибшего (умершего) в результате чрезвычайной ситуации;

г) лица, находившиеся на полном содержании погибшего (умершего) в результате чрезвычайной ситуации или получавшие от него помощь, которая была для них постоянным и основным источником средств к существованию, а также иные лица, признанные иждивенцами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

д) граждане, здоровью которых причинен вред в результате чрезвычайной ситуации;

е) граждане, лишившиеся жилого помещения либо утратившие полностью или частично иное имущество либо документы в результате чрезвычайной ситуации;

(п. 8.1 введен Федеральным законом от 21.07.2014 N 271-ФЗ)

9) граждане, которым право на получение бесплатной юридической помощи в рамках государственной системы бесплатной юридической помощи предоставлено в соответствии с иными федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации.

Государственные юридические бюро и адвокаты, являющиеся участниками государственной системы бесплатной юридической помощи, осуществляют правовое консультирование в устной и письменной форме граждан, имеющих право на получение бесплатной юридической помощи в рамках государственной системы бесплатной юридической помощи, и составляют для них заявления, жалобы, ходатайства и другие документы правового характера в следующих случаях:

1) заключение, изменение, расторжение, признание недействительными сделок с недвижимым имуществом, государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним (в случае, если квартира, жилой дом или их части являются единственным жилым помещением гражданина и его семьи);

2) признание права на жилое помещение, предоставление жилого помещения по договору социального найма, договору найма специализированного жилого помещения, предназначенного для проживания детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения

родителей, расторжение и прекращение договора социального найма жилого помещения, выселение из жилого помещения (в случае, если квартира, жилой дом или их части являются единственным жилым помещением гражданина и его семьи), расторжение и прекращение договора найма специализированного жилого помещения, предназначенного для проживания детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, выселение из указанного жилого помещения;

(в ред. Федерального закона от 02.07.2013 N 167-ФЗ)

3) признание и сохранение права собственности на земельный участок, права постоянного (бессрочного) пользования, а также права пожизненного наследуемого владения земельным участком (в случае, если на спорном земельном участке или его части находятся жилой дом или его часть, являющиеся единственным жилым помещением гражданина и его семьи);

4) защита прав потребителей (в части предоставления коммунальных услуг);

5) отказ работодателя в заключении трудового договора, нарушающий гарантии, установленные Трудовым кодексом Российской Федерации, восстановление на работе, взыскание заработка, в том числе за время вынужденного прогула, компенсации морального вреда, причиненного неправомерными действиями (бездействием) работодателя;

6) признание гражданина безработным и установление пособия по безработице;

7) возмещение вреда, причиненного смертью кормильца, увечьем или иным повреждением здоровья, связанным с трудовой деятельностью или с чрезвычайной ситуацией;

(в ред. Федерального закона от 21.07.2014 N 271-ФЗ)

8) предоставление мер социальной поддержки, оказание малоимущим гражданам государственной социальной помощи, предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг;

9) назначение, перерасчет и взыскание страховых пенсий по старости, пенсий по инвалидности и по случаю потери кормильца, пособий по временной нетрудоспособности, беременности и родам, безработице, в связи с трудовым увечьем или профессиональным заболеванием, единовременного пособия при рождении ребенка, ежемесячного пособия по уходу за ребенком, социального пособия на погребение;

(в ред. Федерального закона от 21.07.2014 N 216-ФЗ)

10) установление и оспаривание отцовства (материнства), взыскание алиментов;

10.1) установление усыновления, опеки или попечительства над детьми-сиротами и детьми, оставшимися без попечения родителей, заключение договора об осуществлении опеки или попечительства над такими детьми;

(п. 10.1 введен Федеральным законом от 02.07.2013 N 167-ФЗ)

10.2) защита прав и законных интересов детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;

(п. 10.2 введен Федеральным законом от 02.07.2013 N 167-ФЗ)

11) реабилитация граждан, пострадавших от политических репрессий;

12) ограничение дееспособности;

13) обжалование нарушений прав и свобод граждан при оказании психиатрической помощи;

14) медико-социальная экспертиза и реабилитация инвалидов;

15) обжалование во внесудебном порядке актов органов государственной власти, органов местного самоуправления и должностных лиц;

16) восстановление имущественных прав, личных неимущественных прав, нарушенных в результате чрезвычайной ситуации, возмещение ущерба, причиненного вследствие чрезвычайной ситуации.

(п. 16 введен Федеральным законом от 21.07.2014 N 271-ФЗ)

Государственные юридические бюро и адвокаты, являющиеся участниками государственной системы бесплатной юридической помощи, представляют в судах, государственных и муниципальных органах, организациях интересы граждан, имеющих право на получение бесплатной юридической помощи в рамках государственной системы бесплатной юридической помощи, если они являются:

1) истцами и ответчиками при рассмотрении судами дел о:

а) расторжении, признании недействительными сделок с недвижимым имуществом, о государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним и об отказе в государственной регистрации таких прав (в случае, если квартира, жилой дом или их части являются единственным жилым помещением гражданина и его семьи);

б) признании права на жилое помещение, предоставлении жилого помещения по договору социального найма, договору найма специализированного жилого по-

мещения, предназначенного для проживания детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в том числе принятых на воспитание в семьи, лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, расторжении и прекращении договора социального найма жилого помещения, выселении из жилого помещения (в случае, если квартира, жилой дом или их части являются единственным жилым помещением гражданина и его семьи), расторжение и прекращение договора найма специализированного жилого помещения, предназначенного для проживания детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, выселение из указанного жилого помещения;

(в ред. Федерального закона от 02.07.2013 N 167-ФЗ)

в) признании и сохранении права собственности на земельный участок, права постоянного бессрочного пользования, а также пожизненного наследуемого владения земельным участком (в случае, если на спорном земельном участке или его части находятся жилой дом или его часть, являющиеся единственным жилым помещением гражданина и его семьи);

2) истцами (заявителями) при рассмотрении судами дел:

а) о взыскании алиментов;

б) о возмещении вреда, причиненного смертью кормильца, увечьем или иным повреждением здоровья, связанным с трудовой деятельностью или с чрезвычайной ситуацией;

(в ред. Федерального закона от 21.07.2014 N 271-ФЗ)

в) об установлении усыновления, опеки или попечительства в отношении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, о заключении договора об осуществлении опеки или попечительства над такими детьми;

г) об обеспечении мер государственной поддержки детям-инвалидам, детям-сиротам, детям, оставшимся без попечения родителей, лицам из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;

(п. 2 в ред. Федерального закона от 02.07.2013 N 167-ФЗ)

3) гражданами, в отношении которых судом рассматривается заявление о признании их недееспособными;

4) гражданами, пострадавшими от политических репрессий, – по вопросам, связанным с реабилитацией;

5) гражданами, в отношении которых судами рассматриваются дела о принудительной госпитализации в психиатрический стационар или продлении срока принудительной госпитализации в психиатрическом стационаре;

6) гражданами, пострадавшими от чрезвычайной ситуации, – по вопросам, связанным с восстановлением имущественных прав, личных неимущественных прав, нарушенных в результате чрезвычайной ситуации, возмещением ущерба, причиненного вследствие чрезвычайной ситуации.

Что такое деменция

Чем старше человек, тем больше возникает сбоев в работе его организма. *Деменция* – это тяжелое расстройство интеллекта, приводящее к потере способности человека ухаживать за собой. Деменция появляется обычно в пожилом возрасте, человек с деменцией становится тяжелым бременем для всей семьи. Кроме медицинского термина «деменция» в обиходе используются слова «старческое слабоумие» и «маразм».

Деменция возникает у пожилых людей: среди лиц старше 65 лет от нее страдают 5-10%, старше 85 лет — каждый третий. Деменция относится к когнитивным нарушениям, на фоне расстройств интеллекта изменяется поведение человека, становится более скудной гамма испытываемых им эмоций, человек деградирует как личность.

При деменции наблюдаются расстройства мышления, памяти, внимания, речи, человек утрачивает ранее усвоенные знания и навыки, а также практически не способен приобретать новые. Специалисты различают дементные состояния по степени тяжести, их определяют по тому, насколько человек способен к самообслуживанию, насколько нуждается в уходе.

Легкая деменция – это состояние, когда человек не способен уже выполнять свои профессиональные обязанности, наблюдается снижение его социальной активности, ослабление интереса к внешнему миру, он отказывается от былых увлечений и привычных форм проведения досуга. При этом он сохраняет все навыки самообслуживания и нормально ориентируется в пределах собственного дома.

При *умеренной деменции* человек теряет навыки пользования бытовыми приборами, телефоном, может испытывать трудности с открытием дверных замков. Такой человек постоянно нуждается в подсказках со стороны окружающих, однако

сохраняет навыки личной гигиены и самообслуживания.

Тяжелая деменция характеризуется полной дезадаптацией человека, потерей навыков самообслуживания, он нуждается в постоянном уходе и полностью зависит от посторонней помощи даже в самых простых действиях (одевание, прием пищи, гигиена).

К деменции приводит гибель нейронов головного мозга, специалисты различают деменцию нейродегенеративного и сосудистого происхождения, которая связана с нарушением работы кровеносных сосудов. Эти виды деменции называют первичной деменцией, и на нее приходится 90% всех случаев заболевания.

Ухудшение работы мозга может быть следствием других заболеваний, которые приводят к нарушениям функций головного мозга (вторичная деменция).

Заболевания и нарушения, приводящие к деменции

1. Заболевания нервной системы (болезнь Альцгеймера, болезнь Паркинсона и ряд менее известных заболеваний, приводящих к гибели нервных клеток головного мозга).

2. Нарушения кровообращения в головном мозге (инсульт, хроническая церебральная ишемия).

3. Нарушения обмена веществ (дыхательная/печеночная/почечная недостаточность, гипогликемия, гипотиреоз, дефицит витаминов В1, В12, фолиевой кислоты).

4. Отравление солями металлов, лекарственными препаратами (холинолитиками, барбитуратами, бензодиазепинами, нейролептиками).

5. Инфекции головного мозга (ВИЧ, болезнь Крейтцфельда–Якоба, менингоэнцефалиты).

6. Рассеянный склероз.

7. Черепно-мозговая травма.

8. Опухоль головного мозга.

9. Нормотензивная гидроцефалия.

10. Алкоголизм.

Часто приходится слышать о бесполезности лечения деменции, потому что возрастные изменения в организме (в частности, в мозге) не исправить никакими лекарствами. Отчасти это верно. Но лишь отчасти.

Не все виды деменции необратимы, некоторые носят функциональный характер и поддаются лечению. Первичную деменцию действительно невозможно полностью вылечить, ее лечение направлено на замедление происходящих в мозге процессов, и в этом смысле лечение не только возможно, но и необходимо. Оно необходимо как самим больным, так как помогает им дольше сохранять контакт с окружающими и заботиться о себе, так и их близким, с которых снимается часть забот по уходу.

Лечение вторичной деменции зависит от характера заболевания, которым она была вызвана. Например, главное в лечении болезни Альцгеймера и ряда других нейродегенеративных заболеваний – остановить/замедлить гибель нервных клеток, снизить выраженность связанных с этим процессом симптомов.

Лечение сосудистой деменции направлено в первую очередь на борьбу с основной причиной гибели нейронов – повышенным артериальным давлением, атеросклерозом, васкулитами. Все это позволяет существенно замедлить прогресс заболевания и отдалить наступление тяжелых форм старческого слабоумия.

Аризонский опросник для родственников

Этот тест позволит понять, являются ли появившиеся изменения в поведении близкого человека проявлениями болезни, или пока серьезных причин для беспокойства нет. Это одна из последних разработок американских ученых (опубликован в 2012 г.) и, по их мнению, он помогает выявить когнитивные нарушения на ранней стадии в 90% случаев.

Как понять, что это уже болезнь?

1.	У близкого вам человека есть проблемы с памятью?	Да - 1	Нет - 0
2.	Если это так, стала ли она хуже, чем несколько лет назад?	Да - 1	Нет - 0
3.	Ваш близкий повторяет один и тот же вопрос или высказывает одну и ту же мысль несколько раз в течение дня?	Да - 2	Нет - 0
4.	Забывает ли он о назначенных встречах или событиях?	Да - 1	Нет - 0
5.	Кладет ли он вещи в непривычные места чаще одного раза в месяц?	Да - 1	Нет - 0
6.	Подозревает ли других в том, что они прячут или крадут его вещи, когда не может найти их?	Да - 1	Нет - 0
7.	Часто ли он испытывает трудности при попытке вспомнить час, день, месяц, год; пытается вспомнить одну и ту же дату чаще одного раза о день?	Да - 2	Нет - 0
8.	Он испытывает проблемы с ориентацией в незнакомом месте?	Да - 1	Нет - 0
9.	Усиливается ли растерянность за пределами дома или в поездках?	Да - 1	Нет - 0
10.	Возникают ли у вашего близкого проблемы при произведении расчетов, например при подсчете сдачи в магазине?	Да - 1	Нет - 0
11.	Есть ли трудности с оплатой счетов или с произведением других финансовых операций?	Да - 2	Нет - 0
12.	Забывает ли он принимать лекарства? Бывают ли эпизоды, когда он не может вспомнить, принимал ли уже лекарство?	Да - 1	Нет - 0
13.	Есть ли проблемы с управлением автомобилем? Переживаете ли вы за его способность справляться с управлением?	Да - 1	Нет - 0

Полезная информация

14.	Возникают ли трудности при использовании бытовых приборов, телефона, телевизионного пульта?	Да - 1	Нет - 0
15.	Испытывает ли он затруднения, выполняя работу по дому (со скидкой на естественные физические ограничения)?	Да - 1	Нет - 0
16.	Потерял ли он интерес к привычным увлечениям: занятиям на воздухе, рукоделию, танцам и другим (со скидкой на естественные физические ограничения)?	Да - 1	Нет - 0
17.	Может ли он потеряться на знакомой территории (например, рядом с собственным домом)?	Да - 2	Нет - 0
18.	Утрачивает ли он чувство правильного направления движения?	Да - 1	Нет - 0
19.	Случается ли, что ваш близкий не только забывает имена, но и не может вспомнить нужное слово?	Да - 1	Нет - 0
20.	Путает ли ваш близкий имена родственников или друзей?	Да - 2	Нет - 0
21.	Если ли у него проблемы с узнаванием знакомых людей?	Да - 2	Нет - 0

ИНТЕРПРЕТАЦИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ТЕСТА

- Результат ниже 5 баллов говорит о том, что подозревать деменцию у вашего близкого не стоит.
- Значение в промежутке от 5 до 14 баллов предполагает обращение к неврологу, так как есть вероятность нарушения, которые без своевременного лечения довольно быстро могут перейти в деменцию.
- Всякий результат выше 14 баллов свидетельствует о довольно высокой вероятности деменции у близкого вам человека и о необходимости срочно обратиться за помощью к врачу.

Больше информации вы можете найти на сайте
по проблемам деменции **memini.ru**

ОБЩЕРОССИЙСКИЕ ГОРЯЧИЕ ЛИНИИ

Всероссийская горячая линия информационной
и волонтерской помощи пожилым
8-985-862-95-02

Горячая линия психологической помощи онкологическим больным и их близким
8-800-100-01-91

Поисковая служба «Лиза Алерт»
8-800-700-54-52

Горячая линия Минздрава РФ по вопросам оказания
бесплатной медицинской помощи
8-800-200-03-89

Горячая линия по вопросам
лечения алкогольной зависимости «Точка трезвости»
8-800-505-75-75

Горячая линия по вопросам ВИЧ/СПИД
8-800-200-55-55
8-800-100-65-43

Федеральная прямая линия по редким заболеваниям
8-800-555-00-48

Консультационная линия по вопросам интернет-угроз
8-800-200-24-00

Экстренная психологическая помощь
8-800-775-17-17

Телефон доверия для женщин, подвергшихся домашнему насилию
8-800-700-06-00

Горячая линия по вопросам здорового питания, отказа от табака, алкоголя
8-800-200-02-00

Горячая линия по оказанию правовой помощи для пациентов
8-800-333-15-40

Горячая линия по вопросам реформирования ЖКХ
8-800-700-89-89

Горячая линия Информационно-ресурсного центра для мигрантов
8-800-333-00-16

Горячая линия Пенсионного фонда России
8-800-775-54-45

Горячая линия Общественной палаты РФ
8-800-737-77-66

Администрация президента
8-800-200-23-16

Правительство РФ
8-800-200-84-42

База горячих линий: <http://sockart.ru/>