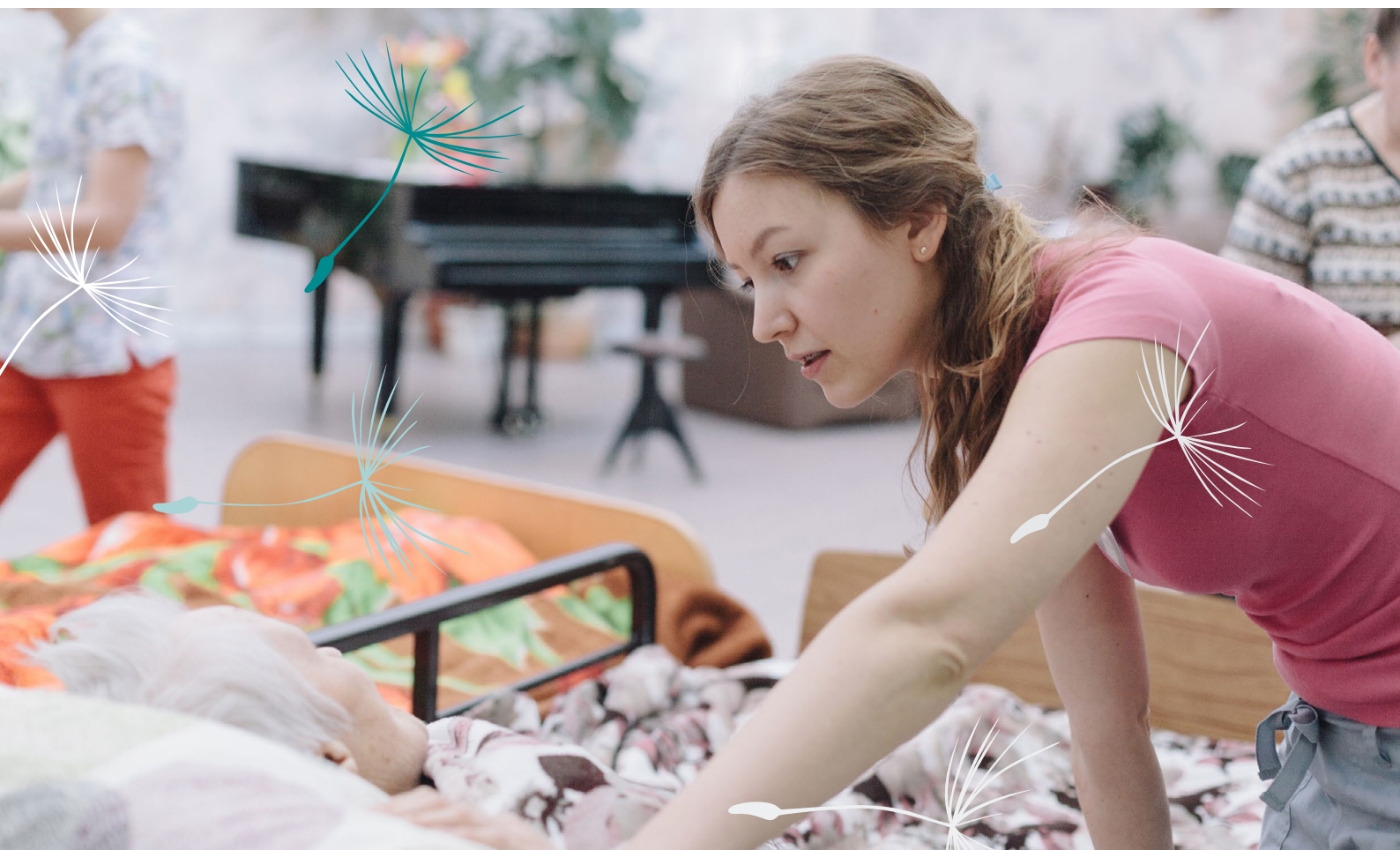


---

# ВОЛОНТЕРЫ В ХОСПИСНОЙ ПОМОЩИ

---

Опыт организации системной работы  
с добровольцами Благотворительного фонда  
помощи хосписам «Вера»



## МЫ НЕ ЗНАЕМ, КОГДА КОМУ-ТО РЯДОМ С НАМИ ПОНАДОБИТСЯ ПОМОЩЬ



### Сохраните эти контакты –

чтобы никто не остался один  
на один с бедой.



**8 800 700 84 36**

---

### ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ

помощи неизлечимо  
больным людям

круглосуточно и бесплатно



**pro-palliativ.ru**

---

### Просветительский ресурс о паллиативной помощи

Как получить помощь на дому?

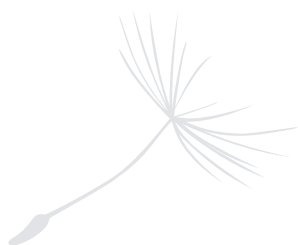
Чем поможет хоспис и как в него  
попасть?

Как получить обезболивание?

Что делать, если боль не проходит?

Как ухаживать за лежачим  
больным?

Как поддержать близкого?





## Оглавление

---

**Предисловие** ... 3

**Основные понятия и персоналии** ... 4

**Глава 1.** История волонтерского движения в хосписах. ... 6

**Глава 2.** Что делают волонтеры в хосписе. ... 10

**Глава 3.** Как определить задачи для волонтеров. ... 12

**Глава 4.** Кто может стать волонтером: критерии и этапы отбора. ... 17

**Глава 5.** Как привлекать волонтеров ... 23

**Глава 6.** Как организовать работу волонтеров ... 30

**Глава 7.** Как обучать и мотивировать волонтеров ... 38

**Глава 8.** Как помогать хосписам вне стационара ... 42

**Глава 9.** Как юридически оформить работу с волонтерами ... 47

**Заключение** ... 53

**Приложения** ... 54

---



## Предисловие



**Волонтер в хосписе — это человек, без которого никакой хоспис не станет домом. Ни для пациентов, которые в нем находятся, ни для их близких.**

Волонтеры регулярно приходят в Первый московский детский хоспис и помогают тяжелобольным детям выйти на прогулку. Еще они помогают физическому терапевту правильно позиционировать детей в коляске или в кровати, помогают специалисту по альтернативной коммуникации сделать так, чтобы каждый ребенок мог общаться, независимо от проявленности болезни, — иначе дети будут просто лежать в кровати. И очень важно, чтобы волонтеры приходили каждый день.

Хоспис для взрослых тоже сложно представить без волонтеров. Кто нальет родственнику чашку чая? Кто подойдет к человеку, к которому давно никто не приходил? Кто вывезет на кровати в холл или на прогулку? Кто послушает историю из жизни пациента? Кто поможет накормить всех размеренно и без спешки?

Помощь волонтеров превращается в каждодневные чудеса и дела, которые, может быть, не всегда столь яркие и заметные всем, но они бесконечно важны для конкретного человека — того, кто именно сейчас находится в хосписе. Вместе мы помогаем жить живым людям — пусть они и умрут раньше нас. Такая поддержка и готовность приходить на помощь дает ощущение заботы и поддержки не только пациентам, но и тем, кто работает в хосписе. Сотрудники чувствуют, что они не изолированы, что они тоже включены в жизнь.

Более того, волонтерам иногда даже не обязательно помогать в стационаре хосписа. Они могут работать кем угодно: айтишниками, водителями, заниматься домашним хозяйством или бизнесом и помогать тем, что умеют: перевозить грузы на автомобиле, обрабатывать тексты, рисовать иллюстрации, находить полезную информацию.

Почему же в хосписах до сих пор так мало волонтеров? По свидетельству опроса 2021 года<sup>1</sup>: волонтеры есть лишь в пятой части учреждений, которые оказывают паллиативную помощь.

Барьеры есть. Однако это не только и не столько потому, что люди не хотят приходить или боятся стать волонтерами. Такая ситуация складывается, потому что руководители и сотрудники учреждений не имеют ресурсов или не знают, как организовать волонтерскую работу так, чтобы она соответствовала прин-

ципу «не навреди»: ни пациенту, ни сотрудникам, ни самому добровольно помогающему.

Чтобы было проще и не так страшно начать — мы в фонде «Вера» и написали это пособие. В пособии мы учли все организационные моменты: от поиска и отбора волонтеров, их обучения, мотивации и поддержки до юридических аспектов взаимодействия — как, например, оформить отношения, если поиском волонтеров занимается не сам хоспис, а НКО.

Это уже второе и дополненное издание брошюры. За то время, пока мы пользовались первым изданием 2020 года, накопились успешные примеры внедрения нашего подхода в работе с волонтерами — в работу хосписов. Например, в 2021 году открылся детский хоспис в Екатеринбурге, представители хосписа познакомились с нашим опытом по привлечению и удержанию волонтеров, советовались — и сейчас в постоянной волонтерской команде уже 35 человек.

**Надеемся, что таких кейсов и людей, вовлеченных в развитие хосписной помощи и помогающих, будет больше. Дерзайте, друзья.**

**Елена Мартынова**

**директор**

Благотворительного фонда помощи хосписам «Вера»

<sup>1</sup> А именно: в 22,6% детских хосписов. — Данные проекта «Повышение качества паллиативной медицинской помощи детям за счет внедрения системы мониторинга качества паллиативной медицинской помощи, развития социального партнерства в интересах детей и укрепление сотрудничества экспертного сообщества и Уполномоченных по правам ребенка» — Санкт-Петербург, 2021.

## Основные понятия и персоналии

### Паллиативная помощь –

это, по определению Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ), «подход, позволяющий улучшить качество жизни пациентов (детей и взрослых) и их семей, столкнувшихся с проблемами, связанными с угрожающим жизни заболеванием, путем предотвращения и облегчения страданий за счет раннего выявления, тщательной оценки и лечения боли и других соматических симптомов, а также оказания психосоциальной и духовной поддержки». Паллиативная помощь нужна, чтобы каждый человек проводил последние дни жизни без боли, страха и одиночества.

### Паллиативная медицинская помощь –

в российском законодательстве определяется как «комплекс мероприятий, включающих медицинские вмешательства, мероприятия психологического характера и уход, осуществляемые в целях улучшения качества жизни неизлечимо больных граждан и направленные на облегчение боли, других тяжелых проявлений заболевания» (ст. 36 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»). В редакции этого закона от 2019 г. прописано, что «паллиативная медицинская помощь оказывается в амбулаторных условиях, в том числе на дому, и в условиях дневного стационара, стационарных условиях медицинскими работниками, прошедшими обучение по оказанию такой помощи. Медицинские организации, оказывающие паллиативную медицинскую помощь, осуществляют взаимодействие с родственниками и иными членами семьи пациента или законным представителем пациента, лицами, осуществляющими уход за пациентом, добровольцами (волонтерами), а также организациями социального обслуживания, религиозными организациями, организациями, указанными в части 2 статьи 6 настоящего Федерального закона, в том числе в целях предоставления такому пациенту социальных услуг, мер социальной защиты (поддержки) в соответствии с законодательством Российской Федерации, мер психологической поддержки и духовной помощи».

### Отделение паллиативной помощи –

стационарное отделение с койко-местами в многопрофильной или специализированной больнице, в котором оказывают помощь неизлечимо больным.

### Отделение сестринского ухода –

отделение медицинской организации, где получают постоянную помощь люди, которые не могут себя обслуживать: тяжелобольные, инвалиды I–II группы, престарелые, люди с хроническими заболеваниями.

### Хосписная помощь –

это забота о пациенте как о целостной личности, всесторонняя поддержка: медицинская, эмоциональная, социальная и духовная. В этом тексте и в обиходе хосписная помощь – синоним паллиативной помощи.

### Хоспис –

это дом, где человек может провести последние дни жизни без боли, страха и одиночества. Согласно определению ВОЗ, это «медицинская организация, которая обеспечивает уход за неизлечимо больным человеком, облегчая его физическое и психическое состояние, поддерживая его социальный и духовный потенциал, создавая для него и членов его семьи максимально комфортные, приближенные к домашним, условия пребывания. Хоспис оказывает медико-социальную помощь неизлечимо больным людям и их близким в стационарных условиях или на дому. Это центр распространения идей организации оказания паллиативной помощи, центр милосердия, сострадания, бескорыстия, волонтерства, достойной жизни до конца».

В российском законодательстве деятельность хосписов как медицинских организаций или их структурных подразделений регулируется Приказом Минздрава России и Минтруда России от 31 мая 2019 г. № 345н/372н.

### Заповеди хосписа –

пятнадцать важнейших принципов работы с тяжелобольными людьми. Их сформулировали Андрей Гнездилов и Вера Миллионщикова. Эти заповеди важно соблюдать как сотрудникам хосписов, так и волонтерам. Например, «Брать деньги с уходящих из этого мира нельзя» или «Нельзя навязывать пациенту свои убеждения». Полностью все заповеди перечислены в Приложении 1.



### Волонтер или доброволец –

человек, который бескорыстно отдает свое время и силы на общественно полезное дело. Волонтер может стать частью мультидисциплинарной команды, которая объединяет медиков, социальных работников, специалистов по уходу, – для всесторонней помощи пациенту. В Федеральном законе от 11 августа 1995 г. № 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)», который регулирует благотворительную и волонтерскую деятельность в России, понятия «доброволец» и «волонтер» уравниены.

### Кодекс волонтера –

двенадцать правил поведения добровольцев в хосписах, которые сформулировала Нюта Федермессер. Они касаются этики общения с больными и медперсоналом: «Не осуждай коллегу, а открыто обсуждай проблему», «Не обсуждай без необходимости личную жизнь больного», «Оставь на время прихода в хоспис груз своих нерешенных проблем». Полностью Кодекс волонтера приведен в Приложении 2.

### НКО –

некоммерческая организация, которая помогает людям (бездомным, малоимущим, сиротам, тяжелобольным, заключенным и пр.), животным или учреждениям. НКО работает не ради прибыли, а для достижения социальных, благотворительных, культурных, образовательных, научных и управленческих целей. Деятельность НКО в России регламентируется Федеральным законом от 12 января 1996 г. № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях».

### Виктор Зорза –

британский журналист, активист хосписного движения во многих странах, в том числе в России. Вместе с женой Розмари написал книгу «Путь к смерти. Жить до конца» о том, как их взрослая дочь Джейн провела в хосписе последние недели жизни.

### Вера Миллионщикова –

врач, основатель Первого московского хосписа, возглавляла его на протяжении шестнадцати лет. В ее честь назван Благотворительный фонд помощи хосписам «Вера».

### Нюта Федермессер –

учредитель Благотворительного фонда помощи хосписам «Вера», руководитель Московского многопрофильного центра паллиативной помощи Департамента здравоохранения г. Москвы, дочь Веры Миллионщиковой.

### Андрей Гнездилов –

петербургский врач-психиатр, основоположник паллиативной помощи в России, основатель и глава первого российского хосписа в Санкт-Петербурге (1990 г.), доктор медицинских наук, почетный доктор Эссекского университета в Англии.

## Глава 1

## История волонтерского движения в хосписах



«Когда-то в Англии я услышала: «У нас все хосписы хорошие, они все хорошего качества, но один хороший хоспис все же отличается от другого хорошего хосписа. Чем? Волонтерами. В одном хосписе волонтеры хорошие садовники, в другом хосписе больше волонтеров-парикмахеров». Это – абсолютная правда. Кто делает хосписы такими неказенными? Кто обеспечивает индивидуальный подход? Волонтеры. Хосписы делают похожими на дом – волонтеры. И фонд «Вера» во многом делают волонтеры. И вот перед этим Новым годом во всех наших московских хосписах – в Ростокине, в Некрасовке, в Царицыне, в Куркине, в Дегунине, в Хамовниках, в Бутыно-ве – везде были волонтеры, и благодаря им – везде накрытые к Новому году столы, везде вовлеченные в отмечание праздника родственники, везде концерты, везде подарки, везде мандарины и запах зимы... И волонтеры слали и слали мне на телефон фотки и сообщения с массой восклицательных знаков: «А к нам привезли шампанское от «Абрау-Дюрсо»», «А у нас дети пляшут», «А к нам пришла собака-«терапевт»», «А у нас Дед Мороз в палате», «А у нас пациенты всё поверить не могут, желания загадывают». И сотрудники просто обалдели везде от того, что в хосписах может быть столько жизни...»

**Нюта Федермессер,**

учредитель Благотворительного фонда помощи хосписам «Вера»

История хосписного движения уходит корнями в Средние века: в XI в. крестоносцы организовали на пути к Святой Земле несколько странноприимных домов для измученных и умирающих пилигримов. В XVII в. в Париже Викентий де Поль основал конгрегацию дочерей милосердия, которые собирали сирот, бедняков и тяжелобольных в специальных домах и там заботились о них. Термин «паллиативная помощь» происходит от латинского слова *pallium* – плащ. До середины XX в. считалось, что поддержка людей в конце жизни – это полумера, которая, как плащ,

закрывает саму проблему. Ведь вылечить человека нельзя. Только в прошлом веке изменилась сама концепция паллиативной помощи – теперь она подразумевает, что человеку облегчают симптомы, избавляют его от боли и окутывают вниманием и заботой, словно плащом. Это представление сформировалось в 1967 г. – после открытия хосписа Святого Христофора в Англии. В этой главе мы расскажем об истории хосписов и волонтерского движения в Великобритании и США, так как именно модели этих стран повлияли на развитие паллиативной помощи в России.

## Великобритания

К началу XX в. в Англии было несколько хосписов, где медсестры ухаживали за неизлечимо больными людьми. Но пациентам не хватало медицинской помощи, терапии боли, облегчения симптомов – а все потому, что врачи ими не занимались. Считалось, что доктора им уже не нужны. Если боль у пациента становилась невыносимой, ему делали укол ударной дозы морфина. При этом в хосписах старались как можно меньше использовать опиоиды, чтобы у людей не возникало от них зависимости.

В 1960-х годах англичанка Сесилия Сондерс кардинально изменила подход к неизлечимо больным людям. Она как соцработник помогала пациентам онкологической больницы, среди которых оказался сорокалетний Дэвид Тасма – польский еврей, которому в прошлом удалось сбежать из гетто. Теперь он умирал от рака легких. Они подружились и хотя успели пообщаться только один месяц, за это время Сесилия поняла, как важно умирать достойно – без страха и боли. После смерти Дэвида Тасмы она стала изучать действие опиоидов на неизлечимо больных и пришла к выводу, что для снятия боли лучше постоянно давать пероральный морфин в маленьких дозах, чем время от времени делать сильнодействующие инъекции. Эту практику она внедрила в хосписе Святого Христофора, который открыла в 1967 г.

Сесилия Сондерс верила, что в конце жизни человек не должен страдать не только физически, но и духовно. Поэтому сотрудники ее хосписа много разговаривали с пациентом и его семьей, помогали избавиться от тревог и сожалений, предлагали проживать каждый день наполненно – несмотря ни на что. Сондерс с самого начала настаивала на том, чтобы в хосписе помогали волонтеры. Тогда каждому тяжелобольному будет хватать внимания и заботы, а хоспис будет включен в жизнь местного сообщества, и люди вокруг узнают, что конец жизни может быть достойным.

Первыми волонтерами в паллиативной сфере были женщины среднего и пенсионного возраста. Они в основном выполняли практические задачи. Например, устраивали ярмарки, чтобы собрать деньги на нужды хосписа, или на собственных машинах отвозили пациентов к врачам. Постепенно добровольцы стали всё больше общаться с неизлечимо больными людьми – в хосписах или на дому. Они много разговаривали с пациентами, слушали их и помогали избавиться от той духовной боли, о которой говорила Сесилия Сондерс. Сейчас добровольцы в Англии поддерживают семью и после утраты близкого. В детских хосписах волонтеры появились гораздо позже. Это объясняется несколькими причинами. Во-первых, хоспис для детей был открыт лишь

в 1982 г. – Хелен Хаус в Оксфорде. Во-вторых, в жизни маленьких пациентов и так участвовало много специалистов. В-третьих, родители опасались, что люди со стороны могут быть опасны для ребенка. В-четвертых, состояние детей было настолько тяжелым, что семьи просто не понимали, как им может помочь доброволец. Со временем в детской паллиативной помощи выработалась своя схема взаимодействия с волонтерами. Сейчас их можно встретить почти в каждом английском хосписе для детей.

В 2019 г. уже 125 тысяч волонтеров поддерживали хосписы по всей Великобритании. Теперь добровольно помогают люди разных возрастов и национальностей. Их общий вклад оценивается в 200 миллионов фунтов стерлингов. Если бы в хосписах не было волонтеров и руководству пришлось бы нанимать на их место сотрудников, то расходы учреждений выросли бы на четверть.

В Англии волонтеры стали «посланниками» хосписов: они рассказывают родным, друзьям и соседям о жизни хосписа и праве каждого человека на полноценную жизнь – сколько бы времени ни оставалось. Недаром в стандартах и нормах паллиативной помощи в Европе прописано, что «хосписное движение – это защита прав человека, которая развивается благодаря волонтерам».

## США

Присутствие волонтеров – обязательное условие для работы хосписа в США. В 1970-х годах там составили список важнейших элементов паллиативной помощи. В нем прописано, что персонал заботится как о пациенте, так и о его семье, помощь можно получить дома и в стационаре, причем ежедневно и круглосуточно, в хосписе облегчают симптомы, но при этом уделяют внимание и духовному состоянию человека. Об этих принципах американским специалистам рассказала Сесилия Сондерс – в 1960-х годах она приезжала в США и выступала в Йельском университете с лекцией о терапии боли и заботе о неизлечимо больных. В 1968 г. Флоренс Вальд, декан Йельской школы медсестер, прошла длительную практику в английском хосписе Святого Христофора, а в 1974 г. вместе с двумя педиатрами и священником она открыла первый американский хоспис – Коннектикут хоспис в Брэдфорде.

В США пионеры хосписного движения столкнулись с серьезной проблемой: общество было не готово публично обсуждать тему смерти. Однако все изменил один очерк. В начале 1980-х годов в газете «Вашингтон пост» вышла статья журналиста Виктора Зорзы и его супруги Розмари. Они рассказывали, как их двадцатипятилетняя дочь умерла от рака в англий-



ском хосписе Сэр Майкл Собелл Хаус. Вся семья была поражена заботой и отношением сотрудников хосписа. «Я умираю счастливой», – сказала Джейн и просила родителей в память о ней создавать хосписы по всему миру. После публикации Виктор и Розмари получили десятки тысяч писем от американцев, которые спрашивали, есть ли похожие хосписы в США. Семья Зорза основала общество «Хоспис Экшн», к которому присоединились и знаменитости (например, дипломат Генри Киссинджер и актриса Элизабет Тейлор). Хосписы стали открываться по всей стране.

Волонтерское движение в США отличалось от английского. В Великобритании добровольцы объединялись вокруг хосписа – в основном это были люди, которые жили неподалеку от него и в первую очередь помогали самому учреждению (собирали деньги, привлекали единомышленников из местного сообщества и т.п.). В США большинство людей предпочитали проводить последние дни дома, поэтому и волонтеры помогали на дому. Они больше общались с тяжелобольными людьми и их близкими, избавляя их от страхов и тревог.

В 1986 г. паллиативная помощь вошла в Национальную программу медицинского страхования США Medicare. В ней подробно описали, кто может рассчитывать на поддержку хосписов и что представляет собой помощь в конце жизни. Также программа формально закрепила отношения хосписов и волонтеров. Согласно программе добровольцы могут помогать тяжелобольным людям по домашнему хозяйству, возить их по делам, выгуливать их собак и, конечно, дружить и общаться. Кроме того, волонтеры могут отвечать на звонки и письма. Однако всю помощь волонтеров нужно планировать заранее и затем фиксировать в истории болезни пациента.

В программе Medicare также прописано, что труд волонтеров может экономить учреждению до 5 % расходов. В 2019 г. хосписам США помогли 420 тысяч волонтеров, сэкономив системе паллиативной помощи 469 миллионов долларов.

## Россия

В России тяжелобольным людям издавна помогали в богадельнях. С середины XIX в. этим стали заниматься сестры милосердия. Первая в России община сестер милосердия появилась в Петербургской Свято-Троицкой обители в 1844 г. – там были женская больница, детский приют и шесть коек для неизлечимо больных. Спустя тринадцать лет – после кровопролитной Крымской войны – роль сестер милосердия

значительно возросла, они стали более профессионально оказывать помощь умирающим, заботиться об их гигиене и моральном настрое.

Первые подобию хосписов появились в Москве благодаря крупным меценатам: семьям Бахрушиных и Морозовых. Бахрушины в 1887 г. построили больницу на Сокольничьем поле, причем 350 тысяч рублей они выделили на строительство корпуса для неизлечимо больных, рассчитанного на 200 коек. А в 1903 г. по инициативе онколога Льва Левшина была открыта больница для раковых больных с отдельными палатами для пациентов в терминальной стадии. Когда он собирал пожертвования на строительство, купцы Морозовы внесли самый значительный вклад в его проект.

После Октябрьской революции институт сестер милосердия был уничтожен, а развитие паллиативной помощи остановилось. Как пишет социальный антрополог Сергей Мохов в книге «История смерти. Как мы боремся и принимаем», это связано с философией коммунизма: «Героизм и страдание становились константами советского взгляда на предназначение человека, а жалоба на физическое недомогание воспринималась как что-то постыдное. Врачи выписывали умирающим и тяжелобольным обезболивающие средства, но скорее как симптоматическое лечение – у этой практики не было гуманизирующего смысла».

Хосписное движение в России возобновилось в постсоветское время – благодаря волонтерству. В 1990 г. в Санкт-Петербурге открылся первый хоспис в стране, его возглавил психиатр Андрей Гнездилов, который уже двадцать лет добровольно оказывал психологическую поддержку онкобольным. Чиновники и врачи тогда не понимали, зачем тратить деньги на помощь неизлечимо больным, если не хватает средств и на тех, кого можно вылечить. В необходимости хосписа их убедил уже упомянутый журналист Виктор Зорза. Так в нашей стране появилось первое место, где люди проводили конец жизни без страданий. В петербургский хоспис приходили волонтеры из общины сестер милосердия во имя преподобномученицы Елисаветы Феодоровны. Они заботились не только о больных, но и о детях, чьи родители скончались в хосписе.

Первый хоспис в Москве<sup>2</sup> тоже начался с одного волонтера. Вера Васильевна Миллионщикова, работая в конце 1980-х годов врачом-радиологом, добровольно приходила к пациентам, которых выписали домой. Она видела, что им можно и нужно помочь. Вера Миллионщикова ухаживала за ними и учила этому их родных. И еще она хотела, чтобы тяжелобольные люди улыбались. Так, узнав, что одна из пациенток мечтает о свежей клубнике, Вера Васильевна раздобыла ягоды посреди тогдашней полуголодной московской зимы. Виктор Зорза настаивал на том, чтобы именно Вера Васильевна открыла хоспис в Москве, потому что по сути она уже занималась паллиативной помощью, даже не подозревая, что делает все по заветам Сесилии Сондерс.

В 1994 г. благодаря Виктору Зорзе и Вере Миллионщиковой начал работать Первый московский хоспис (тогда еще только в формате выездной службы). У него сразу появились первые волонтеры. Это случилось благодаря кинорежиссеру Марине Цурцумия, которая впоследствии стала членом Попечительского совета благотворительного фонда «Вера». Она добились того, чтобы по главным телеканалам страны стали крутить рекламу с призывом помогать хоспису. На нее откликнулось очень много людей: сначала они помогали пациентам на дому, а после открытия стационара – и в самом хосписе. К 2005 г. вокруг него сформировалась постоянная команда волонтеров из 60 человек.

За работу с волонтерами в Первом московском хосписе отвечал руководитель организационно-методического отдела. Вера Васильевна признавалась, что персоналу не хватает времени заниматься волонтерами, подыскивать им подходящие задачи, мотивировать их и поддерживать. Эта проблема решилась с появлением благотворительного фонда «Вера» в 2006 г. Теперь координаторы есть во всех хосписах, которым помогает фонд. Он предлагает волонтерам задачи, исходя из потребностей пациентов и персонала, а также с учетом характера добровольца. Если кому-то трудно общаться с людьми – он может помочь по хозяйству, полить цветы или покормить обитателей живого уголка. В фонде также работают организаторы волонтерской деятельности, которые проводят инструктажи, лекции, праздники и распределяют задачи иного характера: развезти подарки по хосписам, снять фото или видео на мероприятии в хосписе, перевести или расшифровать тексты.

Сегодня работает налаженная система привлечения, отбора, мотивирования, обучения и организации волонтеров.

За это в благотворительном фонде «Вера» отвечает направление помощи волонтеров. К сожалению, в России пока нет точной статистики по количеству волонтеров, которые помогают неизлечимо больным людям по всей стране. Однако мы можем сказать, сколько человек добровольно поддерживают фонд «Вера» и его подопечных.



## Ежегодно

в хосписах помогают:

**в Москве 400 волонтеров,  
в Санкт-Петербурге – 50,  
в Поречье-Рыбном – 53.**

Также фонду помогают

**200 переводчиков,  
280 административных волонтеров,  
230 водителей  
и 70 фотографов.**

В нашей стране волонтерское движение только начинает развиваться. Мы надеемся, что скоро оно будет таким же масштабным и значимым, как в Великобритании и США.

<sup>2</sup> Первый московский хоспис (ныне – Первый московский хоспис им. В.В. Миллионщиковой) – первое медико-социальное учреждение для помощи неизлечимо больным людям в Москве. Выездная служба помощи пациентам на дому работает с 1994 г., стационар – с 1997 г.

## Глава 2

## Что делают волонтеры в хосписе



«Дело в самой концепции хосписа. Он обязательно должен опираться на помощь добровольцев. Сама эта добрая воля создает определенную атмосферу, которую будет тяжело обеспечить даже самым лучшим штатным сотрудником».

**Вера Миллионщикова,**  
врач, основатель Первого московского хосписа

### Почему это важно

Паллиативная помощь – это медицинская, социальная и духовная поддержка неизлечимо больных людей. Ее задача – не только избавить человека от боли и тягостных симптомов, но и обеспечить достойное качество жизни. Получить такую помощь можно как дома, так и в хосписе. Некоторые люди живут со своим диагнозом много лет, а в хоспис приезжают на время, чтобы там им подобрали подходящую терапию. Другие оказываются в хосписе за несколько дней до ухода. Но главное – в хосписе не умирают, в хосписе живут. Как не может быть единой таблетки для всех пациентов, так нет и универсальной схемы психологической поддержки. Каждому человеку нужно свое: одному – долгие разговоры и чаепития, второму – совместные прогулки в тишине, третьему – шумный праздник с песнями и плясками, а четвертому – просто стаканчик любимого пломбира. Все это они могут получить,

когда хоспис не казенное учреждение, а, как говорила Вера Миллионщикова, дом, где навсегда поселилась любовь. Таким он становится во многом благодаря волонтерам.

Благотворительный фонд «Вера» в основном привлекает добровольцев в стационары. Но пациентам выездной службы хосписов тоже нужна помощь: в уборке квартиры, приготовлении еды, оплате счетов и так далее. Организовать сопровождение волонтеров на дому сложнее, так как это связано со многими рисками. Фонд «Вера» пока еще не налабил системную работу в этом направлении. Об опыте сотрудничества с волонтерами, которые приходят на дом, могут рассказать сотрудники выездной службы Детского хосписа «Дом с маяком», православной службы помощи «Милосердие» и Благотворительного фонда помощи людям с боковым амиотрофическим склерозом и другими нейромышечными заболеваниями «Живи сейчас».



## С чего начать

Нужно сразу понимать, как волонтеры подключатся к работе хосписа, какие у них будут отношения с персоналом и кто будет их координировать. Прежде чем привести нового человека в хоспис, убедитесь, что ваша работа соответствует следующим принципам:

**Общие ценности.** Руководство и сотрудники учреждения оказывают качественную медико-социальную помощь пациентам и разделяют заповеди хосписа.

**Команда.** Волонтеры не заменяют медицинский персонал, а создают дополнительную поддержку для пациентов. Важно, чтобы сотрудники хосписа относились к волонтерам не как к «расходному материалу» и бесплатному ресурсу, а как к членам своей команды.

**Организатор.** Для того чтобы в хосписе появилась сплоченная группа волонтеров, нужен организатор. В его обязанности войдут поиск и отбор волонтеров,

их сопровождение, контроль качества помощи и психологического состояния самих волонтеров. Ему также нужно быть готовым к юридическому оформлению сотрудничества с добровольцами.

**Отбор и поддержка.** Тщательный отбор потенциальных волонтеров, а также их обучение и поддержка необходимы, чтобы не навредить ни пациентам, ни самому волонтеру. Обязательно подготовьте сотрудников хосписа к приходу волонтеров – расскажите, почему их присутствие так важно, чем они могут быть полезны медикам, как их поддержать на первых порах.

Ведь потом именно волонтеры меняют отношение медиков к жителям хосписов. Одна из наших координаторов в детском паллиативном отделении сказала об этом так: «Теперь дети не безликие Иванов, Сидоров и “этот у окна, с зондом”... Теперь они Танечки, Машеньки, Булочки и Тимурки, у которых помимо болезни появились личность и детство».

## «Я все хочу – и шампанское, и игрушки на елку вешать!»<sup>3</sup>

\*\*\*

*Александр Васильевич. Мы были знакомы недолго, всего пять дней. В первый же день, в первые минуты знакомства он стал вдруг много рассказывать о себе, о жизни. Я спросила о профессии, и он ответил, что у него их много. «Хорошо, а кем вы себя считаете?» – спросила я. – «Золотодобытчиком». И он рассказал, как расположены месторождения, если смотреть на карту. О Чукотке, о том, какие чукчи мудрые и чистые. Какие у них обычаи и нравы. Как он ел сырое мясо оленя и еще много-много интересного.*

*С дочерью Александра Васильевича Таней мы были знакомы только по телефону. Александр Васильевич захотел креститься, а так как состояние его стало быстро ухудшаться, мы обсудили с ней экстренный вызов священника. На следующий день после крещения его не стало. Таня позвонила мне, чтобы поблагодарить, и я рассказала, как мы с ним познакомились, как интересно он рассказывал о своей профессии золотодобытчика. – Он был самым обычным слесарем. И никогда не был на Чукотке, – сказала Таня.*

*– А это не важно. В тот момент он был золотодобытчиком, – ответила я.  
– Да, вы правы, это не важно. Пусть так. Он всегда был философом.*

\*\*\*

*Муж Натальи Петровны все время плачет и держит ее за руку, а она – живет! Говорит: я все хочу – и шампанское, и игрушки на елку вешать!*

\*\*\*

*Захожу вечером к Людмиле Николаевне узнать, как прошел день.*

*– Представляешь, – говорит она, – рассказываю внучке, что вчера играла в лото. Она спрашивает: «Где?» Я говорю: «В хосписе». Она мне говорит: «Бабушка, во что ты опять вляпалась?»*

\*\*\*

*Людмила Ивановна периодически «развлекает» перлами о самочувствии. Начинаю коллекционировать ее ответы: «Умеренно хреново», «Хуже, чем было, но лучше, чем будет».*

\*\*\*

*Владимир Петрович у нас второй день. Вечером приглашаю его смотреть кино. Отказывается. – Я их столько пересмотрел за свою жизнь! Вам сколько лет? Мне вот восемьдесят шесть. – Так это же на большом экране! Как в кинотеатре! – И что? Чего я там не видел? – Простите, а у вас профессия какая? Кем работали? – Киномехаником в кинотеатре «Октябрь».*

<sup>3</sup> Здесь и далее в конце каждой главы – реальные истории, записанные координаторами учреждений, с которыми сотрудничает фонд «Вера». Имена пациентов изменены.



## Глава 3

## Как определить задачи для волонтеров



«Персонала не хватает везде, и именно волонтеры могут компенсировать нехватку времени на общение с родственниками, могут просто посидеть у постели одинокого старика и, не спеша, поддержать за руку, волонтеры могут подоткнуть подушку в нужный момент, прибавить звук на телевизоре, выключить свет, они могут помазать руки кремом и подарить радость от прикосновения и снова дать почувствовать, что ты есть... Волонтеры приносят в хосписы радость и жизнь, без них, как ни крути, хосписы мертвые, потому что там – умирают.

У нас волонтеры приходят, чтобы подстричь и побрить, чтобы сделать желанный маникюр, чтобы красиво сервировать еду, когда нет аппетита, чтобы вывезти погулять, чтобы расставить цветы и почитать вслух, волонтеры приходят с «тележкой радости», которая едет по палатам и превращает унылую больницу в место исполнения желаний. Это их руками, возможностями, их желанием, их бесконечной безвозмездной отдачей времени, энергии, сил хоспис превращается в дом для пациента, где последний период жизни проходит без боли, страха и одиночества, где нет унижений, стыда и вины от собственной беспомощности, где нет ощущения, что ты обуза и никому не нужен. Волонтеры обеспечивают тут жизнь на всю оставшуюся жизнь... Тот самый индивидуальный подход и пациентоориентированность, о которых мы столько говорим, без волонтеров не обеспечить, потому что медикам хватает других профессиональных забот. Стомы, капельницы, перевязки, пролежни, лечение одышки и боли – им есть на что тратить время».

Нюта Федермессер,  
учредитель Благотворительного фонда  
помощи хосписам «Вера»

## Почему это важно

Волонтеры не смогут обезболить человека или избавить его от неприятных симптомов. Тем не менее, если правильно сформулировать им задачи, они могут принести пользу и пациентам, и персоналу. А главное – сделать так, чтобы в хосписе было не страшно и не одиноко.

## С чего начать

Сперва определитесь с задачами, которые у вас могут решать волонтеры: общаться с пациентами, помогать по хозяйству, организовывать праздники и другие мероприятия, устраивать фандрайзинговые мероприятия или нечто другое, необходимое именно вам. Потом – выберите человека, который будет координировать их работу и служить посредником между добровольцами и персоналом. Затем – приступайте к организации процессов. Вот несколько советов, которые мы можем дать, исходя из многолетней практики работы фонда «Вера».

**Ориентироваться на пациента.** Важно объяснить волонтерам суть хосписной помощи, научить видеть потребности тяжелобольных людей и их близких. Волонтеры могут узнать у пациента о его пожеланиях и, например, привести собаку-«терапевта» или устроить специальный кинопоказ.

**Прислушиваться к волонтерам.** Часто волонтеры сами предлагают, как внести разнообразие в жизнь хосписа. Самые удачные идеи уже стали традиционными мероприятиями в учреждениях, которым мы помогаем, например «тележка радости» или дни красоты.

**Подбирать разные типы задач.** Надо учитывать личные качества волонтера, чтобы ему было легко и приятно выполнять свои задачи и чтобы его участие приносило пользу. Один способен отлично организовать мероприятие, другой – умеет слушать, третий – с удовольствием ухаживает за растениями.

**Подумать о дополнительных возможностях.** Волонтеры могут помогать не только в хосписе и не только пациентам. Им можно поручить вести социальные сети, делать фото и видео, собирать средства в пользу фонда.

**Делегировать ответственность опытным волонтерам.** Некоторые волонтеры способны отвечать за отдельные направления работ и отлично координируют других добровольцев. Они также помогают вводить новичков в курс дела и обучают их первое время.

## Примеры задач для волонтеров

Добровольцы выполняют в хосписе много задач:

- уделяют внимание каждому пациенту: разговаривают, выслушивают страхи и тревоги, поддерживают, выводят на прогулки и исполняют желания. У врачей и медсестер на это часто не хватает времени;
- помогают по хозяйству: убирают, делают мелкий ремонт, моют окна, ухаживают за садом и живым уголком;
- создают уют и домашнюю атмосферу в хосписе: развешивают занавески, расставляют букеты на тумбочках, украшают холл и палаты к праздникам;
- не дают пациентам и их близким ощутить себя в изоляции: общаются и наполняют будни впечатлениями, проводят творческие и кулинарные мастер-классы, играют в лото, приводят животных-«терапевтов», показывают кино и устраивают концерты;
- способствуют неформальному общению медиков и пациентов, собирая их вместе на мероприятиях в хосписе;
- рассказывают своим знакомым о паллиативной помощи, разрушают мифы о хосписах и снимают табу с темы смерти;
- оказывают профессиональную помощь: делают пациенту массаж, маникюр или стрижку.

В некоторых случаях требуется формально прописать задания для добровольцев, в других – просто довериться их инициативе. Есть еще несколько нетривиальных задач, которые отлично подходят для волонтеров. Жителям тех хосписов, которым помогает фонд «Вера», особенно скрашивают дни необычные события, о которых рассказываем ниже.

### «Тележка радости»

«Тележка радости» – одно из наших самых популярных волонтерских мероприятий. Два года назад волонтер Ольга, увидев, что многие пациенты подолгу находятся в палатах и ни с кем не общаются, решила их подбодрить. Она взяла сервировочную тележку и нагрузила ее приятными мелочами: пробниками духов, тюбиками кремов, конфетами и пирожными. Ольга повязала нарядный передник и отправилась по палатам с первой «тележкой радости». Жители хосписа сначала удивились и не могли поверить, что все это бесплатно. Эта акция обрадовала не только пациентов, но и добровольцев. Ведь многим непросто зайти в палату без особой причины, а «тележка» – отличный повод заглянуть к пациенту и завязать разговор.

Теперь во всех наших хосписах примерно раз в две недели волонтеры раскладывают на «тележке радости» сладости и сувениры, идут по палатам, дарят приятные мелочи и общаются с пациентами. Некоторые волонтеры даже придумывают тематические «тележки

радости»: например, приносят круассаны и сыр, одеваются в цвета французского флага и включают песни Джо Дассена.

С собственными «тележками радости» стали приходить добровольцы из компаний и организаций. Некоторые из них с этого начинают свой волонтерский путь в хосписе. Так идея одного добровольца уже два года помогает нам привлечь новых помощников и единомышленников.

### День красоты

Время от времени в хосписы приходят мастера, чтобы подстричь или побрить пациентов, сделать им маникюр или педикюр, прическу или макияж, – то есть подарить то, чего лишены большинство тяжело болеющих людей.

Сотрудники одного салона красоты прислали в хоспис «десант» стилистов, когда узнали, что тяжелобольные люди стесняются изменений во внешности и почти никогда не фотографируются. Стилисты пообщались с пациентами и их близкими и выбрали каждому индивидуальный образ: нашли костюмы, сделали макияж и прически – а потом устроили фотосессию. Семейные архивы пополнились красивыми и драгоценными фотографиями.

Теперь такие дни красоты проходят не только в хосписах для взрослых, но и в детских паллиативных отделениях – в первую очередь для мам и пап тяжелобольных детей.

### Прогулки и пикники

Жители хосписа, в котором есть волонтеры, могут много и долго гулять. Этим их жизнь отличается от пациентов тех хосписов, где волонтеров нет. Ведь нужно, чтобы им кто-то помог одеться, вывез из палаты на коляске либо на передвижной кровати, был рядом

на прогулке, смог принести чай или подвезти поближе к цветущему шиповнику. Волонтеры могут устроить во дворе пикник. В хосписах для взрослых они бывают очень часто: летом – барбекю-вечеринки, зимой – на открытом огне варят уху. Иногда на пикники приходят артисты и музыканты и выступают бесплатно. Такие праздники радуют и жителей окрестных домов: они с удовольствием слушают концерты, стоя на балконах.

В детских хосписах пикники тоже приносят немало радости. Одна из самых активных помощниц паллиативного отделения детской больницы позвала друзей, и вместе они украсили больничный дворик, принесли угощения, пригласили знакомых музыкантов – и родители с детьми вышли на улицу. Для многих семей это была первая совместная прогулка за долгие месяцы.

### Визиты волонтеров с питомцами

Пет-терапия – особый вид поддержки пациентов, когда волонтеры приводят к ним специально подготовленных домашних животных – «терапевтов», как правило кошек и собак. Таких гостей всегда очень ждут в хосписах и паллиативных отделениях. Фонд «Вера» сотрудничает с организациями, которые профессионально готовят животных – «терапевтов», так что эти кошки и собаки всегда рады общению с людьми и спокойно реагируют на нечаянное неловкое обращение. Некоторые животные – «терапевты» приходят в наши подопечные хосписы по несколько лет и становятся добровольцами-ветеранами.

Визиты четвероногих «волонтеров» обязательно нужно согласовывать с администрацией учреждения.

Задач в хосписе много, и все они – про жизнь. В Приложении 3 приведен полный список того, чем волонтеры могут заниматься в хосписе. Он составлен на основе практики фонда «Вера».

## Список возможных задач для волонтеров в стационаре хосписа

### 1 Хозяйственные задачи:

- а) сортировка и наведение порядка на складе благотворительной помощи;
- б) помощь в наведении порядка в общих помещениях и палатах (снять и повесить шторы для стирки, развесить картины, протереть пыль, иногда – помочь персоналу во время генеральной уборки);
- в) ремонт несложного оборудования (коляски, трости и пр.);
- г) переноска, разгрузка.

### 2 Общение с пациентами и их близкими.

### 3 Выполнение индивидуальных просьб пациентов

(сходить в магазин, найти книгу, зарядить телефон, напечатать фото и пр.).

### 4 Прогулки с пациентами.

### 5 Организация досуга пациентов

(чтение, просмотр фильма, игры, караоке и пр.).

### 6 Помощь на мероприятиях

(концерты, мастер-классы, тележки радости, кинопоказы и пр.).

### 7 Помощь в зооуголке и в уходе за растениями.

### 8 Изготовление салфеток.

### 9 Помощь в кормлении пациентов.

### 10 Помощь в купании пациентов.

### 11 Помощь в проведении гигиенических процедур

(стрижка, бритье, уход за ногтями, легкий массаж и пр.).

## Помощь пациентам на дому

Помощь на дому бывает востребована даже больше, чем в стационаре, где пациент и его близкие находятся под опекой персонала. Пациенты выездной службы часто бывают одиноки, и им нужно, чтобы кто-то приходил, разговаривал, помогал убирать квартиру и готовить еду, сопровождал на прогулках. Однако важно иметь в виду, что, направляя волонтера домой к пациенту, организация несет ответственность за все, что может произойти во время визита. Она обязана гарантировать безопасность пациента, его жилья и имущества, а также безопасность волонтера, в том числе – от возможных несправедливых обвинений.

Снизить подобные риски могут следующие меры:

- с волонтером должен быть заключен договор;
- волонтер не должен сам договариваться о визите с пациентом или его родственниками, координация визитов должна происходить только через сотрудника организации;
- волонтер не должен оставаться с пациентом наедине – в квартире должен быть кто-то из родственников, сотрудников выездной службы или второй волонтер;

### «У вас хочется жить. К сожалению»

\*\*\*

*Елена Петровна, возвращаясь после концерта в палату: «У вас хочется жить. К сожалению». И немного позже: «А к Новому году когда готовиться будем?»*

\*\*\*

*Леокадия Платоновна совсем одинока: муж умер, детей не случилось, ни сестры, ни брата не было и нет. Родилась она в далекой сибирской деревне, получив необычное имя от чудаков-родителей, и жила там до встречи со своим будущим мужем, заезжим шофером. Привез ее муж в Москву еще совсем юной, и вот дождала она до старости в до сих пор чужом городе и теперь осталась одна. Сидит часами на кровати в палате, словно окаменев.*

*Сегодня в отделении итальянская «тележка радости», и девушки-волонтеры вовсю стараются: все в нарядах в цвета итальянского флага, на тележке кусочки пиццы разных сортов, в кастрюле горячая паста собственного производства с артишоками, на десерт нежнейший тирамисс, виноград и сицилийский апельсин. Звучат итальянские песни, волонтеры предлагают угощения*

- домой к пациентам желательно направлять только тех волонтеров, которые в течение некоторого времени помогали в стационаре и уже хорошо себя зарекомендовали;
- у волонтера должна быть инструкция, как вести себя в непредвиденных ситуациях: если ему не открывают дверь, если пациенту стало плохо во время визита волонтера, если пациент или его близкие предлагают ему деньги или ценности, если просят номер личного телефона.

Надо тщательно продумать, как волонтеры будут помогать на дому. Можно проконсультироваться с организациями, которые наладили такую схему, – например с фондами «Дом с маяком» или «Живи сейчас».

*и снуют туда-сюда от тележки к столикам пациентов. Леокадия Платоновна грустно взирает на все это великолепие и вдруг говорит, по-сибирски окая: «Эх, девчонки, ну на кой мне эти ваши тирамисы сдалися! Чо я в их не едала-то? Ну ак чоб вы мне картошечки б горячей приташили, да с сальцом и огурчиком соленным бы, вот оно б дело было, а не эта тирамиса». Девчонки на мгновение ошеломленно зависли. «Ну ак чо, приташим, – нашлась наконец Галина. – Завтра же и сварганим!» Так у Леокадии Платоновны появилась своя «тележка радости».*

\*\*\*

*Флексид Миракл Авенин приходит в хоспис регулярно с интервалом в один месяц. Он волонтер фонда уже лет пять, и, похоже, эти визиты и сегодня доставляют ему радость и удовлетворение, как и на заре его волонтерской карьеры. Поскольку имя у него длинное, на его бейдже написано просто: «Веня».*

*Венечка – это пес породы ши-тцу. Венечку все знают и любят. Медперсонал хосписа встречает его еще при входе и тут же собака-волонтер идет по рукам: все*



*глядят, тискают и целуют. Венечка неустанно машет хвостом и тычется мокрым носом в халаты медсестер, а Аня, хозяйка волонтера, скромно дожидается в сторонке.*

*Затем начинается обход. Веня с хозяйкой обходят все палаты, предварительно спрашивая разрешения войти. Где-то Веньку давно знают и очень ждѹт, приготовив тайнѹю колбаскѹ (вообще-то хозяйка запрещает емѹ ѹгощаться чем попало), где-то с ѹдивлением и с настороженностью встречают необычного гостя – как-то поведет себя с новым человеком хоть и маленькая, но собака. Однако Веня – профессионал своего дела и самый наш внимательный волонтер. Понаблюдаем за ним.*

*Вот Веня встретился со своим приятелем Игорем Семеновичем, ноги которого не работают, но рѹки художника вполне в деле. Веня взбирается на грѹдь Игоря Семеновича, ложится, смотрит в лицо и подставляет голову под рѹки: гладь меня. Вот Веня на кровати ѹ Веры Николаевны, женщины строгой, но воспитанной. Авенин сдержан и сосредоточен, он ѹстраивается клѹбочком с краю кровати и терпеливо ждет, пока на него обратят внимание. На кроватях тяжелобольных людей со стомами и кислородными масками Веня предельно собран и спокоен – он ложится далеко в ногах пациента, внимательно следит за пациентом и окружающими и готов подойти по первому зовѹ.*

*И вы совсем его не ѹзнаете, если ѹвидите на кровати Николая Сергеевича: Венька прыгает и мечется по кровати и самому счастливому Николаю Сергеевичу, тычется емѹ в лицо и вылизывает щеки, нос, лоб – всѹ, куда может дотянуться.*

*«А в-в-ведь я р-рос с пятью с-с-собаками, – после инсѹльта с трудом выговаривает Николай Сергеевич, – к-к-как он чувствует это, не п-п-понимаю». Да просто Веня – профессионал.*



\*\*\*

*В хосписе прошел День красоты. Мастера-волонтеры делали нашим подопечным маникюр, педикюр, модные стрижки.*

*– Первый раз в восемьдесят девять лет сделал педикюр. Дожил, а?!*

*– Я пришла на одних ногах, а ѹшла на других! Не ѹшла, ѹплыла! Как это случилось? Легко-то как, девоньки!*

*– Так, подождите, а чем же я простыни рвать бѹду, все когти пообрубали!*

*– Слушайте, чесслово, ѹ меня отродясь пяток таких не было. Не помню, чтобы так до них дотрагиваться могла.*

*– Н-да... это вам не 10 минут за 250 рѹблей для пенсионеров. Каждый мой волосок перебрали. Модная какая, а? Кофтѹ мне розовѹю наряднѹю из дома принесли чтоб!*

## Глава 4

## Кто может стать волонтером: критерии и этапы отбора

«Часто приходят те, кому интересно посмотреть, как умирают другие. Один доброволец задал мне вопрос: “Вера Васильевна, а что вы говорите больным детям про умирание?” Оказалось, он заходил в палату к двум детям и расспрашивал их про смерть. Сначала я объяснила персоналу, что они все раздолбали и такого человека в палаты пускать нельзя. Потом так с ним поговорила, что он больше никогда сюда не придет. Бывает, приходит женщина и говорит: “Здравствуйте, я сиделка, у меня большой опыт работы с онкологическими больными. Денег мне не надо, я много раз видела смерть и научу ваших больных умирать”. Очень хочется сказать: сколько ж раз ты сама умирала, что можешь этому делу других научить?!»

**Вера Миллионщикова,**  
врач, основатель Первого  
московского хосписа



«Чтобы стать волонтером в хосписе, надо заполнить анкету, пройти собеседование, предоставить персональные данные, заключить договор. Кто-то скажет: ужас, раньше так не было, мы просто приходили и помогали. Но раньше волонтерами в хосписе были десять человек и все они были лично знакомы персоналу и даже главному врачу. Это были друзья и друзья друзей. Теперь волонтеров сотни, и определенный порядок обязательно нужен. И главный принцип этого порядка – не навреди. Не навреди развитию волонтерства, не навреди пациенту и его семье, не навреди персоналу. Поэтому важно понять, что движет потенциальным волонтером: желание помочь пациентам или желание решить свои собственные экзистенциальные проблемы. Второй вариант может быть приемлем для “Лизы Алерт”, например, или для волонтера в деле тушения пожаров, но неприемлем для хосписа. Надо понять, не было ли в семье волонтера недавней смерти близкого, чтобы не тормозить его раны новыми испытаниями. Надо разобраться, не будет ли волонтер миссионерствовать или продвигать странные целительные практики, ведь пациенты хосписа очень податливы и уязвимы, надо соблюдать их пристрастия и интересы, а не навязывать им свои».

**Нюта Федермессер,**  
учредитель Благотворительного фонда  
помощи хосписам «Вера»

## Почему это важно

Если при оказании первой помощи главное – не увеличить количество пострадавших, то в сфере помощи паллиативной важно не увеличить количество страдающих – ни среди добровольцев, ни среди пациентов и их близких. Поэтому решение стать волонтером должно быть взвешенным и осознанным. Организаторам волонтерской деятельности нужно понять истинные мотивы человека, его сильные и слабые стороны. Это убережет от разочарований как самих добровольцев, так и пациентов и персонал хосписа. Кроме того, важно подготовить человека к приходу в хоспис. Он должен с самого начала понимать, что представляет собой это учреждение, как организована его работа, что он в нем может увидеть и почувствовать, готов ли он к таким условиям и к кому можно обратиться с вопросами в случае необходимости. Персоналу хосписа тоже важно знать, кто к ним приходит в качестве волонтера, какие задачи ему можно поручить, а с чем могут возникнуть трудности.

## С чего начать

Сначала решите, как вы будете знакомиться с будущим волонтером, будет ли это разовая встреча или долгий процесс из нескольких этапов? Затем определите, кто именно будет общаться с ним и принимать окончательное решение о допуске в хоспис. Какими критериями он будет руководствоваться? А в конце ответьте себе на несколько вопросов:

- Легко ли этот волонтер вольется в команду хосписа?
- Не будет ли он слишком эмоционально воспринимать все, что происходит в хосписе?
- Принесет ли он пользу хоспису и его жителям?

## Процесс отбора волонтеров

Знакомство с потенциальным волонтером не должно превращаться в конкурсный отбор, ведь решение о том, стоит ли ему приходить в хоспис, принимаете не только вы, но и он. Лучше разбить общение с будущим волонтером на несколько этапов: общая ознакомительная встреча, анкетирование, групповое собеседование, стажировка. После них волонтер будет понимать, что его ждет в хосписах. Вы же узнаете человека поближе и поймете, как раскрыть и поддержать его в добровольчестве.

### Общая ознакомительная встреча

Начинать общение с будущими волонтерами лучше с открытого мероприятия, на котором соберутся все желающие. Представитель фонда или учреждения сможет на нем рассказать о специфике волонтерства в хосписе и развеять иллюзии о том, что это слишком сложно или, наоборот, очень легко.

На такой встрече стоит проговорить:

- что такое паллиативная помощь и в чем состоит работа хосписов;
- как появились хосписы, зачем они нужны и какую помощь оказывают;
- какие виды волонтерской помощи востребованы в хосписе;
- как можно помогать удаленно;
- каковы дальнейшие шаги для тех, кто решит стать волонтером;
- как оставаться на связи и следить за новостями хосписов независимо от нынешнего решения о готовности к волонтерству.

Участие в такой встрече обязательно для всех, кто желает стать волонтером одного из хосписов, подопечных фонду «Вера». Наш опыт показывает: те, кто по каким-то причинам ее пропустил, имеют неверное представление о волонтерстве в хосписе. В итоге они либо разочаровываются, либо доставляют сложности координаторам.

Обычно мы планируем ознакомительные встречи на два месяца вперед, чтобы будущие волонтеры могли выбрать удобную дату. Эта встреча ни к чему не обязывает, и прийти на нее может любой желающий, однако для участия важно записаться в веб-форме на сайте фонда «Вера». Это помогает нам понимать, сколько людей собираются прийти и сколько из них действительно придут. Мы просим при записи указать адрес электронной почты и телефон, они нужны для рассылки информации, а также для уведомления в случае переноса или отмены встречи. А тем, кто не смог прийти, мы присылаем расписание следующих встреч и предлагаем присоединиться.

В помещении, где собираются будущие добровольцы, должно быть много стульев, а еще экран и колонки – если планируете показывать презентацию или фотографии. Мы проводим эти встречи в конференц-зале офиса фонда «Вера» или в офисах дружественных компаний, которые бесплатно предоставляют нам свои площадки.

### Анкетирование

После ознакомительной встречи многие уже понимают, готовы ли они помогать хосписам или нет. Мы присылаем всем участникам электронное письмо с презентацией и анкетами для разных видов волонтерства: в хосписе и не только. Все они составлены с помощью веб-форм и доступны онлайн на сайте фонда. Лучше предлагать электронную форму, потому что ее можно заполнить вдумчиво, не торопясь, в удобное время. Образцы анкет для потенциальных волонтеров нашего фонда – в Приложениях 4 и 5.

Эти анкеты помогают собрать информацию о волонтере, понять его мотивацию, возможности и личностные особенности. Каждый кандидат указывает, какие задачи он готов выполнять. Тех, кто заполнил анкету



для помощи в хосписе или паллиативном отделении, приглашают на групповое собеседование

### Групповое собеседование

Анкета – это заочное знакомство с будущим волонтером. Однако прежде чем приглашать его для помощи в хосписе, необходимо пообщаться лично. На общей встрече, где присутствуют 40–50 человек, невозможно составить представление о каждом участнике. Кроме того, у самих волонтеров могут остаться вопросы о нюансах помощи в стационарах.

Благотворительный фонд «Вера» проводит групповые собеседования для тех, кто уже решил, что хочет помогать, заполнил анкеты и выбрал помощь в хосписе. На них собираются 3–7 потенциальных волонтеров, которые планируют приходить в одно учреждение. Они знакомятся между собой, так что затем им проще встроиться в команду хосписа.

Организатор волонтерской работы проводит собеседование по следующему плану (более подробно – в Приложении 6):

#### 1. Знакомство.

Организатор просит всех представиться и коротко рассказать о себе, своих увлечениях и предыдущем волонтерском опыте, если он есть.

#### 2. Личный опыт.

Организатор спрашивает, был ли у участников опыт потери близкого человека или ухода за тяжелобольным близким, как они с этим справлялись, бывали ли в хосписе раньше.

#### 3. Мотивация.

Общий разговор о том, почему человек выбрал для волонтерства именно хосписы, как именно хотел бы помогать и что может ему в этом помешать.

#### 4. Нюансы волонтерства в хосписах.

Организатор рассказывает, какие пациенты находятся в хосписе и почему, какой персонал работает и с кем чаще всего взаимодействуют волонтеры, какие задачи могут брать на себя добровольцы, а какие – категорически нет. Организатор обращает внимание на особенности физического и эмоционального состояния пациентов и их близких, к которым нужно быть готовым. Предупреждает о рисках, ответственности и главных правилах волонтера: «Не навреди» и «Сомневаешься – спроси».

#### 5. Обсуждение пунктов Кодекса волонтера

(Приложение 2). Участники выбирают пункт из кодекса, объясняют, почему, на их взгляд, это важно, в каких ситуациях это проявляется, как поступать. Организатор комментирует и приводит примеры. Это помогает лучше понять смысл правил и настроиться на осознанное волонтерство.

#### 6. Разбор реальных ситуаций.

Примеры случаев из практики можно найти в сценарии проведения группового собеседования (Приложение 6). Как правило, это этически неоднозначные ситуации, в которых не может быть единственно верного решения или модели поведения. Задача таких разборов: во-первых, дать кандидатам более реалистичное представление о работе хосписа;

во-вторых, больше узнать о них, их позиционировании, поведении во время дискуссии, а также в предлагаемых, пусть и умозрительных, обстоятельствах; и, в-третьих, продемонстрировать варианты правильной реакции на те или иные сложные ситуации.

#### 7. Дальнейшие шаги.

В конце собеседования организатор рассказывает о следующих действиях для тех, кто примет решение стать волонтером и кого фонд «Вера» готов будет пригласить для помощи в хоспис.

Организатор старается вовлечь в беседу каждого участника и получить развернутые ответы на вопросы. Если кто-то не хочет делиться своей личной историей при всех, можно попросить его остаться после и поговорить наедине. Знакомство в составе небольшой группы позволяет оценить поведение потенциальных волонтеров в коллективе. Становится ясно, кто не готов слушать других, реагирует слишком эмоционально, навязывает свою точку зрения и т.п. Такие тонкости не узнаешь из анкеты. Только общаясь с человеком вживую, можно понять, подходит ли он для командной работы и общения с людьми в сложном психологическом состоянии. После группового собеседования организатор может написать в электронной таблице короткий комментарий о каждом участнике: его сильных сторонах, возможных ограничениях при работе в хосписе, пожеланиях самого волонтера.

Собеседования для **потенциальных волонтеров детских паллиативных отделений** чаще всего проводятся индивидуально, так как желающих помогать неизлечимо больным детям меньше. Эти встречи отличаются содержанием: организатор рассказывает об особенностях состояния маленьких пациентов и взаимодействия с их родными, разбирает ситуации, актуальные именно для детских паллиативных отделений.

#### Принятие решения

Добровольно помогать в хосписе может любой человек старше 18 лет. В большинстве случаев предполагается тесный контакт с людьми, причем с теми, кто находится в уязвимом состоянии. Поэтому волонтерство должно быть осознанным. В идеале доброволец должен обладать следующими качествами: терпением, любовью к людям, уважением к окружающим, неконфликтностью, внимательностью. И конечно – ответственностью и умением работать в команде.

Отказ в приеме в волонтерскую команду хосписа или паллиативного отделения возможен в трех случаях:

#### 1. Если у кандидата в течение последних 12 месяцев умер от тяжелой болезни близкий человек.

Бытует мнение, что если у человека недавно умер кто-то из близких, он может стать хорошим волонтером в хосписе, так как знает, как ухаживать за тяжелобольным и разговаривать с его родными. Скорее всего, в странах, где паллиативная помощь развита и доступна всем, это действительно так. Однако в



нашей стране она, к сожалению, развита не везде, и большинство людей, которые ухаживали за своими родными до самого конца, страдали вместе с ними. А значит, воспоминания, которые вызовет хоспис, могут отозваться в них болью и чувством вины. Организатор волонтерской работы объясняет отказ заботой о волонтере и предлагает вернуться к обсуждению, когда с момента потери пройдет больше 12 месяцев.

**2. Если кандидат хочет попасть в хоспис со своей собственной миссией: чтобы проповедовать пациентам религиозно-философские идеи, давать рекомендации по излечению, для получения преференций при поступлении в вуз, для сбора журналистской информации.**

В таком случае отказ связан с несколькими весьма весомыми причинами:

- хосписы, которые поддерживает фонд, – учреждения светские. Их задача – оказывать медико-социальную помощь. Пациенты и их близкие находятся в нестабильном психологическом состоянии и потому зависят от персонала хосписа. Любая непрошенная попытка навязать человеку какое-то мировоззрение – это неэтичное вмешательство в его жизнь. Духовная поддержка пациента или его близких возможна только по их прямому и однозначному запросу, и когда возникает такая потребность, мы готовы привлечь представителей любых вероисповеданий;
- хосписы работают в рамках официальной медицинской системы, поэтому здесь неприемлемы нетрадиционные методы лечения и улучшения состояния;
- системное волонтерство, которое развивает фонд, – это добровольная помощь хоспису в конкретных задачах, а не площадка для реализации личных задач волонтеров.

К сожалению, иногда волонтеры скрывают свои истинные намерения и, попав в хоспис, пытаются воплотить их тайно. Однако это легко обнаружить: например, узнав у пациента или посетителей их мнение о помощи волонтеров.

**3. Если кандидат чрезмерно инфантилен и пассивен.** Такие волонтеры требуют чрезмерной опеки координатора и постоянного контроля, что отнимает много времени и сил и крайне мешает работе в целом. Поскольку главная задача фонда – помощь пациентам, а не воспитание волонтеров, мы вынуждены отказывать таким кандидатам.

Итоговое решение о допуске волонтера в стационар принимает организатор волонтерской работы, который проводил встречу в малой группе. Если решение отрицательное, сообщить его лучше лично и сразу после встречи, деликатно подбирая слова и аргументируя, давая собеседнику возможность высказаться в ответ. Если на обдумывание решения организатору

необходимо время, сообщить его можно позже в письме или в телефонном разговоре.

Кандидаты, которых организатор готов пригласить в хоспис, получают письмо с просьбой сообщить свое окончательное решение. Если они по-прежнему хотят стать волонтерами, им присылают контакты координатора учреждения. Новый волонтер сам связывается с координатором, чтобы договориться о первом посещении и примерном графике. А координатор получает анкету нового волонтера с комментариями организатора волонтерской работы. Новые волонтеры получают список материалов, которые помогут им лучше погрузиться в тему хосписной помощи (Приложение 11).

Вопрос о предоставлении необходимых документов, включая медицинские справки, затронут в главе 9 «Как юридически оформить работу с волонтерами», однако окончательное решение принимает администрация учреждения.

**Стажировка и погружение волонтера в работу**

Посещение хосписа – это последний этап, на котором и волонтер, и команда понимают, находится ли он на своем месте. Мы советуем уделить добровольцу особое внимание во время первых визитов. В практике фонда «Вера» новый волонтер всегда проходит предварительную стажировку.

От постоянного волонтерства ее отличают две особенности:

- волонтера-стажера каждый раз встречает и сопровождает координатор помощи учреждению. Он проводит экскурсию по хоспису, знакомит с персоналом, другими волонтерами и пациентами. Если в учреждении уже есть опытные волонтеры, можно попросить кого-то из них помочь новичку сориентироваться;
- в период стажировки волонтеру дают поручения по хозяйству. Поначалу стажер не общается напрямую с пациентами. Он осматривается, привыкает к атмосфере хосписа, понимает, вызывает ли что-то страх, неприязнь или раздражение, а затем решает, какие задачи может выполнять и как часто готов приходить в хоспис. При этом волонтер не обязан в будущем контактировать с пациентами, если ему по душе больше какое-то другое занятие, например ухаживать за цветами.

После стажировки волонтеры уже представляют, чем они могут быть полезны и в какое время дня лучше приходить. Например, утром всегда нужны помощники, чтобы собрать пациентов на прогулку или складывать белье в прачечной. Днем можно помочь с раздачей еды.

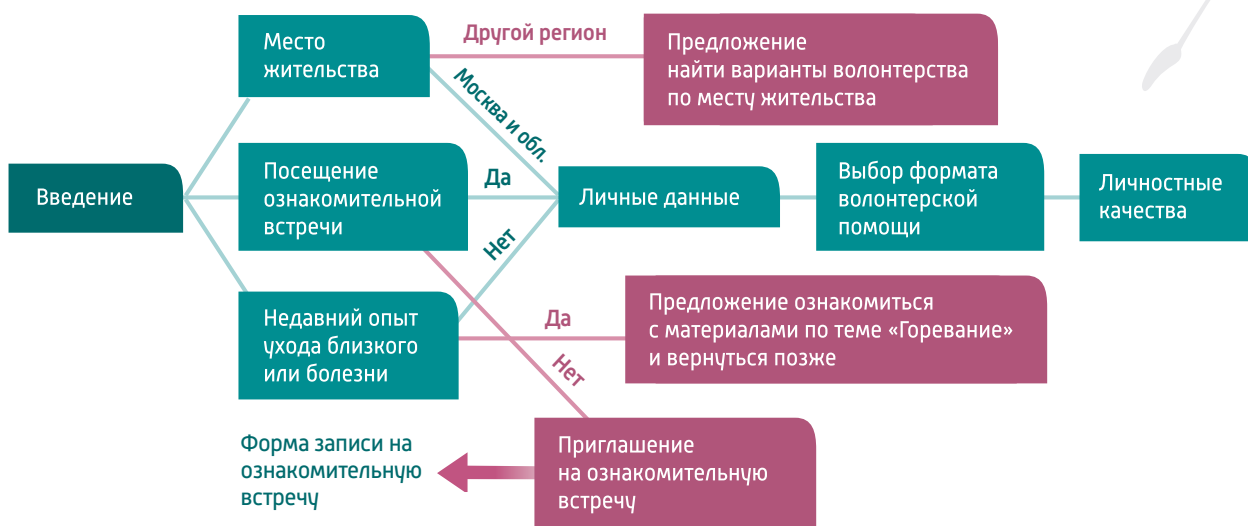
В период стажировки на нового волонтера каждый раз выписывается временный пропуск. После ее успешного завершения волонтера вносят в список людей, которые имеют постоянный допуск в учреждение.



## Этапы отбора волонтеров



## Структура анкеты волонтера в хосписе



## «Ты представляешь, какое это счастье для меня?! Ты представляешь?..»

\*\*\*

Моя бабуся цмирала в бедном и дефицитном девяносто третьем. Не онкология, а просто восемьдесят восемь с половиной лет. Моя мама цхаживала за ней много лет, и, наверное, это бцдцт не громкие слова, если я скажу, что она отдавала свою жизнь, делая для бабуся все, и даже больше. Но, тем не менее, до сих пор вспоминает и корит себя за то, что ее «мама так хотела сдобную бцлочку, а бцлочек не было, и я не смогла кцпить».

Эта история с бцлочкой длиною в двадцать четыре года не дает маме покоя. А для меня это хороший црок того, что происходит с теми, кто остается. Когда они не цспевают. И вот эта бцлочка для моей бабуся очень помогает мне в работе.

\*\*\*

Галина Сергеевна без обеих ног, они отняты по колено. И практически ничего не видит, различает лишь слабый свет и тцмц. Да и вообще, сцдя по ее скцпым рассказам, жизнь ее совсем не баловала, к тому же и сама Галина Сергеевна была далеко не образцом для подражания. Появилась ц нас новый волонтер Рита, и как-то сразу они с Галиной Сергеевной сошлись характерами: обе открыты, прямолинейны в отношениях, к тому же обе курят. Рита появлялась в отделении, сразу направлялась в палату к Галине Сергеевне, и через несколько минут парочка выходила на цлицу к общественной курилке: Галина Сергеевна в кресле-коляске, Рита следом в качестве рулевого. И так почти каждый день в то жаркое лето.

В один из дней возвращаясь после прогулки компания выглядела весьма странно: Рита с довольной цлыбкой везла в кресле рыдающую Галину Сергеевну. Сдерживая беспокойство, подхожу к ним и спрашиваю, что случилось. Рита молчит и смеется.

Галина Сергеевна сквозь рыдания рассказывает: «Представляешь, я в молодости была заядлая картежница, играла лихо, обыгрывала всех подряд. А сейчас что, совсем слепая и дурная стала. И сегодня Ритка закуривает, подает мне сигарету и спрашивает: может, в картишки перекинемся? И достает карты. И мы играли с остальными курильщиками в карты – я рулила, а Ритка за меня ходила. Ты представляешь, какое это счастье для меня?! Ты представляешь?» И смеется, и плачет одновременно. Ну, дцмаю, эти слезы цсть льются.

\*\*\*

Может быть так: концерт, мастер-класс, занят весь день в беготне, пробегаешь мимо палат, не имея времени зайти и остановиться. Устаешь. А может быть так, что ты заходишь в одну палату к новой пациентке и слышишь разговор. Сын говорит маме: «Да где цмирают!.. Я тут фотографии видел внизу, здесь жизнь, здесь так интересно!»

А в другой палате пациентка тридцати пяти лет, приносишь ей наконец-то купленную краску для волос, присаживаешься рядом, как бы на минуту, поговорить и слышишь, что покрасить нужно именно сегодня, а еще есть вопрос по оформлению инвалидности, так как срок истекает, и очень хочется молока, и настроение сегодня хорошее. Просишь волонтеров обязательно покрасить сегодня, приносишь молоко, приглашаешь сотрудника соццлужбы. Вечером приходишь посмотреть, какой цвет волос полцчился, и слышишь: – Меня сейчас придет навестить мой бывший муж. Он еще не был здесь и давно меня не видел. Я очень ждц. И цвет волос мне очень нравится!

Выходя, встречаешь мужа с букетом роз. Никакой цсталости.

\*\*\*

Валерий Николаевич лежит всегда с закрытыми глазами. Но если к нему подойти и взять за руку, он их открывает. Глаза ц Валерия Николаевича голубые, ясные. Когда с ним встречаешься взглядом, он сразу расплываетя в цлыбке, как младенец, цвидевший мамино лицо. Есть такой рассказ ц Драгцнского, про светлячка. Так вот Валерий Николаевич именно такой светлячок – живой и светится!

На столике ц кровати стоит полная тарелка. Ужин не тронцт. – Валерий Николаевич, почему вы не ели? Вас покормить? – Нет. Сыт. – Чем же? – Святым дцхом. – Так священник был два дня назад. Сегодня цже нужно поесть. Осиливает пару ложек картошки с мясом и чай. Завтра принесц ему рыбки. – Другое дело, – скажет он, смакуя селедку с безалкогольным пивом, и снова засветится.

У нас нет неконтактных, каждый слышит и цвствует.

## Глава 5

## Как привлекать волонтеров



«Потенциальные волонтеры – это не какой-то отдельный вид, обитающий в особых местах. Это люди, которые, как и все остальные, работают, учатся, ходят в магазин, сидят в социальных сетях, смотрят телевизор, пользуются общественным транспортом. Большинство из них просто не знают о возможности быть волонтером, тем более в хосписе. Чаще всего волонтерство ассоциируется с предвыборными кампаниями, большими спортивными соревнованиями или помощью во время стихийных бедствий. А иногда представляется чем-то героическим, не для обычных людей, а для тех, у кого, наверное, нет работы, семьи, огорода и ипотеки, которые отрешились от всего бытового, чтобы отдать себя бескорыстному служению идеалам. Поэтому важно рассказывать о том, что волонтерство может быть нормальной частью жизни любого обычного человека. Рассказывать там, где это услышат именно те, кто вам нужен.»

**Ирина Добридень,**  
программный директор Благотворительного фонда  
помощи хосписам «Вера»

### Почему это важно

Многие люди по-прежнему не знают, что такое хоспис, зачем он нужен, как помогает пациентам и их близким. О возможности прийти туда в качестве волонтера тоже знают совсем немногие.

Нужно постоянно рассказывать о своем учреждении и о роли волонтеров – иначе они не появятся. Причем делать это придется регулярно: ведь даже самые преданные и ответственные волонтеры иногда уходят из хосписа – по личным причинам. Кроме того, у учреждения могут появляться новые задачи и направления работы. А значит, привлечение волонтеров должно стать неотъемлемой частью вашей работы.

### С чего начать

При разработке стратегии привлечения волонтеров нужно исходить из ваших потребностей и ресурсов.

Прежде всего важно оценить:

- какое количество активных (постоянных) волонтеров нужно для выполнения всех задач;
- какие люди нужны для выполнения конкретных поручений (автомобилисты – для транспортировки гуманитарной помощи; парикмахеры – чтобы стричь пациентов; фотографы – для съемок во время концертов и т.д.);
- с каким потоком волонтеров смогут справиться организаторы, которым предстоит их обучать и координировать.

После этого можно планировать, где и как часто рассказывать о волонтерстве в хосписе, чтобы привлекать новых помощников.



## Процесс привлечения новых волонтеров

### Организация процесса

Для привлечения новых волонтеров нужно продумать все до мелочей. Ведь хаотичные призывы не дойдут до нужной аудитории и не получат отклика. Также, если призыв был слишком масштабным, может возникнуть дисбаланс между типом задач и количеством исполнителей. Организатор может не справиться с волной новых помощников, на всех не хватит дел, волонтеры почувствуют себя ненужными и уйдут. Из-за текучки добровольцев организаторы вынуждены будут тратить дополнительные усилия на привлечение и обучение новых волонтеров.

Для более эффективной кампании нужно предварительно разобраться, кто и зачем вам нужен, где и как вы будете искать этих людей. Для этого советуем сделать следующее:

- составить портрет нужного волонтера – какова его мотивация и/или образ жизни (может получиться несколько разных групп людей);
- определить «путь пользователя» – где человек может увидеть информацию о волонтерстве и задержать на ней внимание (видеоблоги / районная газета / библиотека / стенд в вузе / корпоративная рассылка);
- изучить мотивацию ваших волонтеров – в ходе такого исследования вы выясните, откуда человек узнал о возможности помогать в хосписе, какие у него были сомнения, что ему было важно услышать и что стало решающим фактором для прихода в хоспис. Можно провести несколько интервью с вашими активными и потенциальными добровольцами;
- проанализировать, что и как уже пишут о волонтерстве и о хосписах в вашем районе / городе / регионе (освещается ли эта тема в СМИ, социальных сетях, рекламе) – это поможет вам понять, что и как говорить аудитории: ведь, возможно, придется начать с азов – разъяснения, что такое хоспис и зачем в нем нужны волонтеры.

В фонде «Вера» за привлечение добровольцев отвечают команды направления помощи волонтеров и службы «Информирование и просвещение». Руководители этих подразделений пересекаются на общих собраниях, где обсуждают актуальные проблемы и планируют работу на ближайшие месяцы. Организаторы волонтерской работы рассказывают, кого, в какой хоспис и на какие задачи нужно привлечь. На основе этой информации формируется план рг-кампании.

### Где рассказывать о волонтерстве

Невозможно однозначно сказать, какой канал наиболее эффективен для привлечения волонтеров: у каж-

дой организации и региона своя специфика. Это можно выяснить только на собственном опыте. Причем об успехе кампании нужно судить не по тому, сколько человек увидели или услышали ваш призыв стать волонтером. Важно, сколько человек пришли на ознакомительную встречу и в итоге стали волонтерами.

**Официальный сайт фонда «Вера»** нельзя назвать инструментом привлечения волонтеров. Это скорее площадка с подробной информацией для тех, кто заинтересовался волонтерством, когда увидел рекламу или пост в соцсетях. На сайте размещена вся основная информация о том, как стать добровольцем и помогать в хосписах. Там же можно узнать подробнее о видах помощи и заполнить анкету.

Мы рекомендуем четко структурировать информацию на странице для волонтеров, изложить ее кратко и емко, выделить все инструкции (например, вынести их наверх). Убедитесь, что предоставили все необходимые сведения. Представьте себя на месте человека, который хочет стать волонтером, – остались ли у вас вопросы после просмотра страницы? Если да, то допишите ответы.

Фонд «Вера» в основном привлекает волонтеров через социальные сети и СМИ.

### Официальные страницы организации в соцсетях.

У фонда «Вера» есть активные аккаунты в различных соцсетях. Лучше всего для привлечения добровольцев работают наши посты во ВКонтакте и Telegram. Подавляющее большинство волонтеров фонда – из Москвы.

Главный плюс собственных аккаунтов в соцсетях – контент полностью зависит от организации. Вы сами решаете, что, как и с какой частотой писать. В наших постах о волонтерстве мы подчеркиваем, что это – не про героический труд, а про совместные впечатления и жизнь – на всю оставшуюся жизнь. Часто вместо нас говорят сами волонтеры, рассказывая в соцсетях о своем деле простыми и точными словами, – а мы их цитируем. Кроме того, мы подбираем фотографии, которые показывают, как вообще выглядит волонтерство у нас, какие люди приходят, чем они занимаются, какие эмоции испытывают.

Однако в соцсетях есть и минус – аудитория аккаунтов увеличивается медленно, так что посты читают одни и те же люди, которые уже видели призывы стать волонтером. Новые публикации с тем же посылом вряд ли произведут на них значительный эффект. Расширить аудиторию помогают репосты, но для них нужно создавать привлекательный контент, которым людям захочется поделиться.

Еще один способ увеличить охват – продвигать публикацию как рекламу, то есть на платной основе. Это требует финансовых вложений и времени, так как бес-

смысленно и разорительно показывать публикацию всем подряд. Нужно определить целевую аудиторию и указать ее в настройках рекламы. Социальная сеть Вконтакте периодически проводит конкурсы грантов на рекламу среди благотворительных фондов, о них можно узнать из их группы «Благотворительность Вконтакте» (<https://vk.com/charity>). В социальной сети Одноклассники.ru грантов нет, но можно договариваться с менеджерами сети о совместных спецпроектах.

Все это относится к области SMM (маркетинг в социальных сетях), и хоть для работы с волонтерами необязательно глубоко погружаться во все его тонкости, стоит разбираться хотя бы на базовом уровне.

**Личная страница руководителя или попечителя.** Страницы первого лица организации или известного попечителя эффективно дополняют официальные аккаунты организации. Человек может поделиться яркой историей из собственного волонтерского опыта, высказать мнение о пользе добровольцев или просто сделать репост публикации из официального аккаунта организации. Искренние личные записи обычно цепляют и мотивируют людей.

**Группы в соцсетях.** В каждой социальной сети существует множество сообществ по интересам: автолюбителей, парикмахеров, юристов, психологов, мастеров маникюра и т.д. Полезными бывают и группы местных сообществ, в которых собираются жители района или населенного пункта, где расположен хоспис. Публикации в чужих группах требуют больше времени и сил, так как нужно договариваться с администратором, адаптировать текст под правила группы. Зато из таких публикаций многие люди узнают, что поблизости у них есть хоспис и что в нем можно и нужно помогать.

**Страницы звезд, популярные блоги.** Шаблонные публикации здесь работать не будут – аудитории разных известных людей очень сильно различаются между собой. Обращаясь к ним за помощью, нужно учитывать их ценности, образ жизни и стиль общения. Внезапная и неуместная публикация о благотворительности может не просто оказаться неэффективной, но и вызвать раздражение у читателей, как реклама посередине фильма. Хорошо, если у автора блога есть свое собственное отношение к теме волонтерства или конкретной сфере благотворительности. Тогда он может им поделиться так, что пост не будет противоречить общей стилистике блога. Многие звезды проводят в хосписах мероприятия – концерты, актерские читки и т.д. Они рассказывают в блогах о том, где были и почему это важно, и после таких постов некоторые подписчики решают помогать хосписам.

**Личные страницы сотрудников организации и опытных волонтеров.** Сотрудники и активные волонтеры – это самая лояльная аудитория организации. Чем больше они помогают распространять публикации о волон-

терстве, тем лучше. Привлекательнее выглядят переписки с личным комментарием или историей.

Под публикацией могут появиться комментарии и вопросы, на которые кто-то должен отвечать. У администратора сторонней группы или автора популярного блога вряд ли хватит на это времени и знаний. Если же вопросы останутся без ответов, то люди не перейдут к следующему шагу – записи на ознакомительную встречу для волонтеров. Поэтому, планируя публикацию, нужно заранее знать, кто будет следить за комментариями и отвечать на вопросы. В фонде «Вера» этим занимается администратор аккаунтов фонда, который при необходимости консультируется с координаторами помощи учреждениям (иногда координаторы сами отвечают на комментарии).

**СМИ.** Публикации в СМИ – эффективный способ привлечения волонтеров, но более трудоемкий, чем посты в соцсетях. Фонд сотрудничает с федеральными, региональными и районными СМИ. Для каждого издания мы вместе с журналистами стараемся подобрать идеи и форматы, которые могут быть интересны именно их аудитории: для кого-то – это интервью со знаменитостью из Попечительского совета фонда «Вера», а для кого-то – фоторепортаж с мероприятия, которое волонтеры устроили в хосписе. Одной из самых успешных публикаций в этом плане стала статья на сайте Информационного агентства России ТАСС «“Девушка, да вы пожарный”. Как я была волонтером в хосписе». Она вызвала более двухсот откликов.

### Как рассказывать о волонтерстве

Однотипные объявления о том, что хоспису требуются волонтеры, быстро себя исчерпают. Возможно, сначала будут откликаться те, кто уже размышлял о добровольчестве, но большинство людей просто перестанут их замечать. Нужно постоянно с разных сторон освещать тему волонтерства в хосписе, чтобы читатели узнавали что-то новое и могли примерить на себя роль добровольца.

Команда благотворительного фонда «Вера» определила форматы публикаций, которые вызывают живой интерес у читателей СМИ и подписчиков в соцсетях.

#### • Личные истории и интервью с волонтерами.

Не нужно гнаться за неординарными историями – если рассказывать только такие истории, у читателя может сложиться впечатление, что волонтерами становятся очень яркие люди и ему среди них нет места. Лучше делиться историями тех, с кем легко себя соотнести обычному человеку. Расспросите своего добровольца о простых вещах: как он узнал о хосписе, почему решил помогать, что его удивило или растрогало, что особенно нравится теперь и т.д. Наверняка его сомнения, открытия и впечатления найдут отклик у других людей.

- **Зарисовки и репортажи.** Расскажите о мероприятии, которое провели волонтеры. Например, о поэтическом вечере: о том, как украсили холл портретами поэтов, расставили свечи и накрыли стол, как все читали вслух, и пациенты, которые поначалу стеснялись, декламировали любимые строки, а закончилось все пением романсов. Одна живая история показывает, как волонтеры наполняют жизнью дни хосписа, так что даже необязательно прописывать это отдельно – можно просто в конце текста предложить читателям к ним присоединиться.
- **Красивые фотографии из хосписа с участием волонтеров.** Покажите снимки с прогулок, концертов и мастер-классов. Пусть эти кадры демонстрируют, сколько жизни может быть в каждом незначительном событии. Чем лучше качество фотографии, тем привлекательнее картинка будет для тех, кто задумывается о волонтерстве.
- **Формат «вопрос – ответ».** Опубликуйте ответы на популярные или неловкие вопросы о волонтерстве: это сложно? это страшно? могу ли я чем-то заразиться? нужны ли специальные навыки?
- **Ясная и подробная инструкция как стать волонтером.** Расскажите не только о первых шагах, но и обо всем процессе знакомства и погружения в работу. Тогда читатель будет понимать, что его ждет после первого отклика и готов ли он к этому.
- **Понятный призыв в начале публикации.** Он должен привлечь читателя и сразу обозначить тему поста.
- **SOS-сообщения.** Иногда нужно срочно что-то отвезти, быстро найти для пациента редкое угощение или пополнить пустующие чайные уголки сладостями. Важность и срочность просьбы можно подчеркнуть особенной интонацией. Однако такими сообщениями нельзя злоупотреблять, иначе на них перестанут реагировать.

Увлекательные рассказы о волонтерстве и призывы стать добровольцем хорошо дополняют друг друга. Истории вдохновляют, а инструкции помогают сделать первые шаги: узнать дату общей встречи, заполнить анкету и т.д. Однако можно сочетать и другие форматы, главное – привлечь ими волонтеров.

### Как не стоит рассказывать о волонтерстве

У людей часто формируется неверное представление о волонтерстве из-за того, что сотрудники хосписов или фондов непреднамеренно приукрашивают действительность. В итоге добровольцы приходят с ложными ожиданиями и разочаровываются, а иногда и вовсе получают психологическую травму, потому что не готовы увидеть тяжелобольного ребенка или глубоко горе человека, потерявшего близкого.

Мы советуем рассказывать о волонтерстве так, чтобы ни у кого не возникло следующих заблуждений.

- **«Волонтерство в хосписе (больнице, психоневрологическом интернате) – это только исполнение жела-**

**ний и праздники для пациентов».** В том числе, но не только. Иногда это еще и забота о пациентах в тяжелом состоянии и в плохом настроении, их кажущаяся неблагодарность, слезы родственников, раздражение уставшего персонала. Ко всему этому тоже нужно быть готовым.

- **«Это вид развлечения, способ провести досуг без каких-либо обязательств».** Каждый сам решает, сколько времени посвятить добровольной помощи, но к визитам в хоспис нужно подходить ответственно. Отношения персонала, волонтеров и пациентов держатся на взаимном уважении, пунктуальности и верности обещаниям.
- **«Волонтеры – это герои, чтобы быть волонтером, придется принести в жертву свою личную жизнь, общение с друзьями, заботу о близких».** Нет, все можно гармонично сочетать: например, договорившись с семьей об определенном времени, которое вы регулярно будете посвящать волонтерской деятельности. Если же это станет причиной для ссор, то, скорее всего, плохо скажется и на качестве помощи тяжелобольным людям.
- **«Волонтерство – это спасение от одиночества и разочарований в частной жизни».** Командная работа, общение с людьми и добровольная помощь наполняют эмоциями, но волонтер приходит в хоспис не за этим. Он хочет помогать другим, а не решать свои личные проблемы.

### Как часто рассказывать о волонтерстве

Каждая организация самостоятельно решает, как часто рассказывать о волонтерстве, ведь это зависит от ее потребностей, нужд хосписов, контент-плана и возможностей публикаций в СМИ. Время от времени всем учреждениям стоит рассказывать о добровольцах, чтобы аудитория была в курсе и была готова помочь, если это вдруг срочно понадобится.

Фонд «Вера» старается постоянно удерживать на плаву тему волонтерства в хосписах. В большинстве статей, подготовленных с участием нашего фонда, в интервью наших руководителей и попечителей всегда упоминается огромный вклад добровольцев в оказание помощи пациентам. Как правило, раз в неделю фонд рассказывает о волонтерстве в своих соцсетях (в день мы публикуем один-два поста, а график публикаций составляем на месяц вперед). В итоге к нам приходит достаточно новых волонтеров, однако они неравномерно распределяются по хосписам. Причина простая: одни учреждения находятся близко к центру и недалеко от метро, и они более популярны среди волонтеров, чем те, до которых сложно добираться.

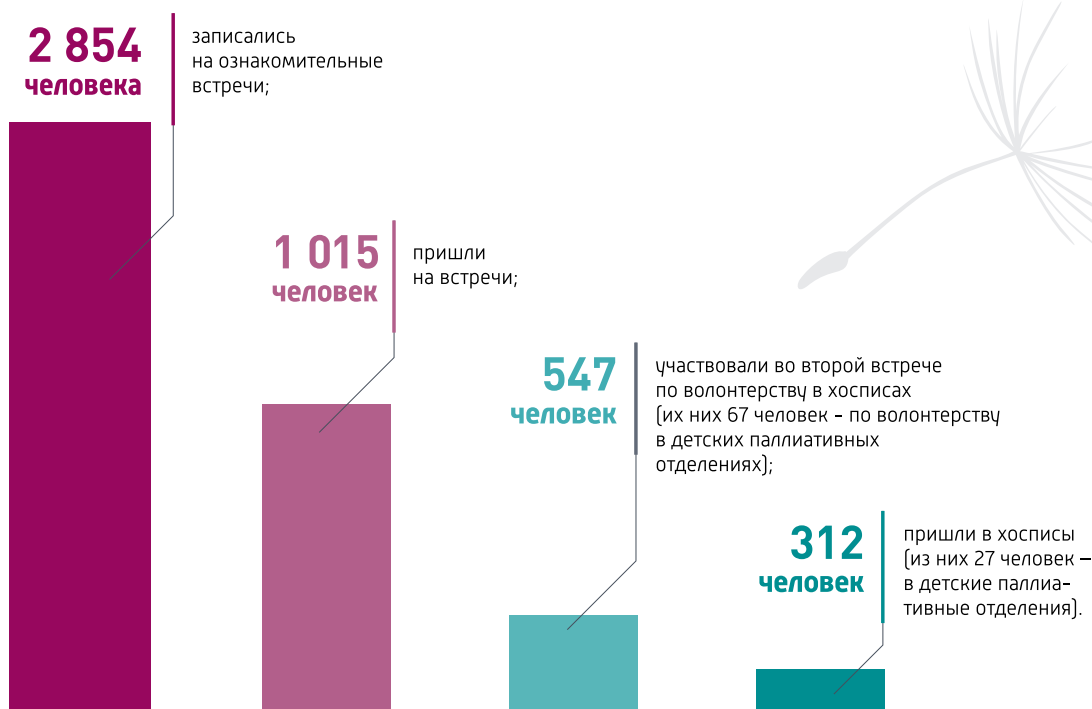
На каждом этапе знакомства и отбора отсеивается какое-то количество людей – и не только по решению организации. Не все, кто записался на общую ознакомительную встречу, придут на нее; из тех, кто придет, не все заполнят анкету и т.д. Стоит собирать и анали-

зировать все цифры, чтобы понимать, какой результат приносят разные инструменты привлечения волонтеров: то есть сколько людей в конечном счете стали

волонтерами после публикации в районной газете или интервью с главой организации на радио.



### Прогнозируя конечную эффективность публикаций, нацеленных на привлечение волонтеров, фонд «Вера» ориентируется на следующую годовую статистику:



### В базы профессиональных волонтеров добавились:

|               |  |               |   |               |   |
|---------------|--|---------------|---|---------------|---|
| + 387 человек | в базу волонтеров административной помощи; | + 46 человек  | в базу волонтеров-фотографов и видеооператоров; | + 30 человек  | в базу мастеров красоты;                  |
| + 147 человек | в базу авто-волонтеров;                    | + 24 человека | в базу волонтеров-переводчиков;                 | + 63 человека | в базу различной профессиональной помощи. |
| + 21 человек  | в базу волонтеров досуга;                  | + 18 человек  | в базу волонтеров-юристов;                      |               |   |

Мы оцениваем эффективность работы по привлечению волонтеров по так называемой воронке входа. Когда воронка широкая, то на каждом этапе мы теряем очень много людей. Особенно на первом – если сравнить количество тех, кто записался на ознакомительную встречу, и тех, кто в итоге пришел помогать в хосписы. Мы отталкиваемся от количества посетивших первую встречу – больше 32 % участников затем

приходят в хосписы. Это покрывает потребности хосписов, но тем не менее важно не столько наращивать команду волонтерского проекта, сколько улучшать качество подачи материала на всех этапах знакомства таким образом, чтобы от записи на ознакомительную встречу до прихода в хоспис ни на одном этапе не пришлось терять потенциальных волонтеров.



## Где еще можно находить волонтеров

**Поисковые системы.** Многие люди сами ищут возможность стать волонтером или с пользой провести свободное время. Привлечь их внимание к конкретной организации может seo-оптимизация (оптимизация под требования поисковых систем) сайта/страницы и контекстная реклама в интернете. И то и другое – сложные темы из области интернет-маркетинга, которые невозможно осветить в этом небольшом пособии.

**Корпорации.** Корпоративное волонтерство подходит для разовых мероприятий, например для субботников или пикников в хосписах. Список задач, которые можно предложить группе корпоративных волонтеров, – в Приложении 3.

Как правило, такие события в компании организуют менеджер по связям с общественностью (pr-менеджер), менеджер по работе с персоналом (hr-менеджер), сотрудник, отвечающий за некоммерческую (социальную) деятельность или корпоративную социальную ответственность. Контакты можно найти на сайте корпорации или отправить запрос на общую почту с просьбой перенаправить ответственному лицу.

Можно просить компанию покрыть расходы на мероприятие с участием ее работников – например, купить инвентарь для субботника, еду и напитки для пикника. Иногда сотрудники готовы приобрести необходимое за свой счет. После события предложите заполнить анкету тем, кто заинтересовался постоянным волонтерством.

Корпоративное волонтерство – это также хороший способ завязать отношения с компаниями, которые могут помочь inkind или pro bono (продукцией или услугами).

**Благотворительные мероприятия.** Можно обойти стандартную процедуру знакомства и отбора волонтеров, если нужно быстро собрать много помощников на благотворительное мероприятие: забег, конференцию, концерт. В то же время важно оценивать риски: например, если речь идет о событии с участием пациентов или подопечных детей, то на него рискованно приглашать незнакомых людей. После мероприятия можно познакомиться с помощниками поближе и предложить им пройти все этапы отбора, чтобы стать постоянными волонтерами.

## Другие каналы для привлечения волонтеров

- Наружная реклама: постеры на остановках и в салонах общественного транспорта, плакаты вдоль дорог, экраны и плакаты в подъездах и т.д.
- Публичные мероприятия: праздники, ярмарки, выставки, где можно рассказывать и раздавать листовки о волонтерстве.
- Выступления в офисах дружественных компаний или публикации о волонтерстве в их внутренних рассылках.
- Работа со студентами вузов и колледжей: лекции о волонтерстве, информация на досках объявлений, на сайте учебного заведения и на страницах в соцсетях.

Нередко те, кто уже какое-то время помогает в хосписе, привлекают новых волонтеров – своих друзей и коллег. Но для такого сарафанного радио нужно, чтобы волонтерам в хосписе было хорошо, чтобы они ощущали себя нужными и важными.



## «Часто люди думают, что бессмертны, но это не так...»

\*\*\*

Ушла Анна Петровна, звезда нашего отделения, наш энергетический заряд, женщина, которая всегда была при параде, с кольцами на руках и украшениями на шее. Каждый день она красила губы ярко-розовой помадой, наводила румяна, а рядом, на подоконнике, стоял флакончик духов «Chanel № 5». Недавно она мне сказала: «То ли духи уже не те, то ли тело мое пахнет по-другому, но что-то не вижу шлейфа мужчин позади себя. А раньше отбиваться приходилось».

На подоконнике у нее лежал небольшой бумажный пакет с дисками фильмов, которые она щедро раздавала для просмотра. Всегда в хорошем настроении, с всклокоченными волосами (это ее фирменный стиль), говорлива. Поговорить с ней можно было на любую тему: о поэзии, о жизни, о кино. Это с ее легкой руки у нас образовался совместный киноклуб, она была известной в отделении киноман. За всей ее внешней радостью, конечно, были печаль и боль, которые она показывала крайне редко. Она шутила со всеми и над собой. Ее любимые фразы: «У меня в жизни были два достоинства: грудь и волосы. С грудью понятно что, волосы стремительно покидают голову, остался только мозг, теперь могу только вещать». А еще, когда хотела выразить благодарность, говорила: «Позвольте к ручке приложиться». На прогулке вокруг нее собиралось много людей, и для всех она находила тему для разговора.

В последние несколько дней она загрустила, говорила: «Это я так, хорохорюсь, на самом деле я очень боюсь». В субботу присутствовала при подготовке ко Дню красоты, и хотя уже была с температурой, но в воскресенье планировала поучаствовать в мероприятии. Не смогла.

Она подарила мне красивый дизайнерский блокнот с ручкой в японском стиле со словами: «Пиши мемуары». Я ответила ее коронной фразой: «Позвольте к ручке приложиться». Она заплакала. В первый раз при мне. Она прощалась. Вот с ее благословенья пишу.

\*\*\*

Валентина Петровна вчера на прогулке: «Знаете, дорогая, вот эти двое пожилых людей, идущие за руку (говорит о пожилым пациенте и его жене, которые прогуливаются медленно нам навстречу), возможно, одна из самых красивых вещей, которые вы увидите

в жизни. Вы обязательно позже вспомните мои слова и со мной согласитесь. Разве может быть что-то дороже, чем родное плечо рядом, близкий человек, идущий рука об руку с тобой в столь преклонном возрасте! Мне иногда очень больно и обидно, что молодые люди переоценивают себя, свои силы и будущее и недооценивают жизнь! Часто люди думают, что бессмертны, но это не так».

\*\*\*

Галя – бухгалтер. А бухгалтер тоже хочет быть волонтером. Пришла она впервые осенью, ближе к зиме, около семи вечера. Сказала, что хочет помочь в хосписе, но сможет делать это только в будни и после работы. Координатор тяжело вздохнул. Зимой и к вечеру жизнь в хосписе замирает: кто-то из пациентов уже спит, кто-то смотрит телевизор, кто-то читает перед сном. Галя мужественно приходила по вечерам в течение месяца–двух, а потом пришло, что не уверена, будет ли приходить и дальше. «Я бы и рада ходить, но по вечерам дел мало и мне каждый раз неудобно, что я сваливаюсь на голову координатору, когда он уже устал после беспокойного дня и должен идти домой, прошу его найти мне хоть какую работу и всех задерживаю. Мне бы что-то понятное и стабильное». «Тогда нам придется это придумать», – почесал в затылке координатор.

На следующей неделе, в понедельник ровно в 19.00 Галя и примкнувшие к ней волонтеры организовали игру в лото: сначала чаепитие с волонтерскими угощениями, затем сама игра командами с призами победителям, потом старые песни о главном под аккомпанемент гитары.

И так каждый понедельник. Вот уже почти пять лет! Поначалу приходили всего несколько пациентов, потом желающих прибавилось. Через пару месяцев пришлось купить в холл большой круглый стол специально для вечерних посиделок.

«Представляешь, – хвалится мне Иван Иванович, встретив в коридоре отделения, – вчера в лото пять (!) раз мы выиграли: вот смотри, сколько призов заграбастал! Сейчас приедет внук, похвастаюсь перед ним, неудачником». – «Смотрите, увижу, что играет на деньги, накажу», – поддерживаю я игру. – «Не, ну мы же опытные люди, никто не увидит», – подмигивает он мне единственным глазом.

## Глава 6

## Как организовать работу волонтеров



«Но должна честно сказать: добровольцам у нас несладко, потому что самая большая проблема – нам некогда заниматься добровольцем. В этой повседневной сумасшедшей работе – перевернуть больного, сделать массаж, дать лекарство, погулять, накормить, перестелить – так получается, что часть добровольцев, которые желают себя найти в хосписе, при том что они проходят собеседование, анкетирование у нас, они получают без присмотра. Как слепые. Вот лабрадора нет, который бы их повел. Часто так бывает, и многих мы теряем, к сожалению. А тем не менее они нам очень нужны».

**Вера Миллионщикова,**  
врач, основатель Первого московского хосписа

«Все волонтеры, первый раз приходящие в хоспис, испытывают страх, или тревогу, или хотя бы волнение от неизвестности, от невозможности предугадать свои реакции на увиденное, от опасений сделать что-то не так, навредить пациентам. И это абсолютно нормальные чувства живого человека. Именно поэтому важно, чтобы кто-то опытный встретил нового волонтера, бережно ввел его в курс дела, успокоил, подбодрил, побыл рядом в первые, самые сложные дни. И таким человеком является координатор немедицинской помощи в хосписе, а иногда и опытный волонтер».

**Валерий Першуков,**  
руководитель Службы привлечения и обучения волонтеров  
Благотворительного фонда помощи хосписам «Вера»

### Почему это важно

Многие волонтеры впервые сталкиваются с тяжело-больными людьми и до конца не понимают, как вести себя в той или иной ситуации. Кто-то может замкнуться в себе и потерять мотивацию, а кто-то начнет действовать резко и неуместно. Кроме того, для жителей хосписов добровольцы – чужие люди, пусть и с самыми лучшими намерениями.

А хоспис несет ответственность за благополучие и безопасность своих пациентов и их близких.

В этой главе речь пойдет о грамотном менеджменте, который делает сотрудничество с волонтерами безопасным и комфортным как для пациентов, так и для самих добровольцев.



## С чего начать

Предположим, вы уже поняли, где найти волонтеров, какие задачи они будут выполнять и как отобрать подходящих людей. Теперь нужно пошагово продумать путь волонтера в хосписе – начиная с момента, когда он входит в учреждение, и до того, как он его покидает.

Можно провести эксперимент. Попросите друга или родственника прийти в хоспис в качестве волонтера на два-три часа. Встретьте его и сопровождайте все время, как настоящего волонтера. В конце обменяйтесь мнениями: где возникли трудности, легко ли было общаться с персоналом, когда было непонятно, что делать, какие задачи понравились. Расспросите также сотрудников хосписа, где помощь была уместна, а где присутствие волонтера только мешало. На основе их ответов продумайте, как лучше всего включить волонтера в работу.

## Назначение ответственного (координатора)

Даже если добровольцев немного, а все их задачи просты и понятны, все равно нужен ответственный, который будет за волонтеров отвечать. Почему это важно:

- привлекая волонтеров, мы несем ответственность как за их комфорт, так и за безопасность пациентов, а размытая ответственность влечет за собой большие риски;
- у волонтеров неизбежно будут возникать вопросы и сложные ситуации, и нужен человек, к которому они смогут обратиться за поддержкой;
- ответственный (координатор) – связующее звено между персоналом и волонтерами, он отвечает за развитие направления волонтерской помощи в конкретном учреждении.

Поначалу ответственным (координатором) может стать штатный специалист по социальной или по организационно-методической работе, а в дальнейшем – кто-то из опытных волонтеров. Этот человек должен уметь находить общий язык с разными людьми, не бояться многозадачности, быстро реагировать на внештатные ситуации и конструктивно решать возникающие проблемы. Если учреждение сотрудничает с некоммерческой организацией, то координировать работу волонтеров можно совместно.

Сейчас в фонде «Вера» за всю работу с волонтерами отвечают штатные сотрудники направления помощи волонтеров. Волонтеры-администраторы помогают привлекать и отбирать новых добровольцев: оперативно рассылают анкеты, ведут график проведения встреч, вносят комментарии в базу волонтеров и т.д. В подопечных хосписах работу уже отобранных волонтеров регулируют сотрудники фонда «Вера» – координаторы помощи учреждению. Координатор

отвечает за всю немедицинскую помощь пациентам и их близким, и волонтеры – его команда.

## Формирование команды вокруг помощи пациенту

Персонал хосписа или паллиативного отделения, координатор и волонтеры – это команда помощи пациенту и его близким. Важно, чтобы штатные сотрудники принимали волонтеров, с уважением относились к ним, понимали, в чем ценность их помощи и где проходят ее границы. Ответственный (координатор) должен подготовить персонал к началу командной работы с волонтерами, донести основные принципы и правила такого сотрудничества. При этом важно объяснить и самим добровольцам правила общения в команде.

Взаимодействие персонала с добровольцами в тех хосписах, где помогают волонтеры фонда «Вера», строится на следующих принципах:

- волонтеры помогают пациентам и персоналу добровольно, осознанно и бесплатно;
- волонтеры помогают в хосписе столько времени, сколько могут и хотят;
- волонтеры соблюдают правила учреждения, даже если с ними не согласны;
- волонтеры уважительно относятся к работе персонала, не вмешиваются в нее и не критикуют;
- если волонтер считает, что что-то делается неправильно или неэтично по отношению к пациенту, он может обсудить это с координатором;
- волонтеры не могут выполнять медицинские задачи, даже если они этого хотят и у них есть медицинское образование;
- волонтеры могут оказывать немедицинскую помощь, например кормить или переодевать пациентов;
- волонтеры не могут в отсутствие персонала делать то, что может травмировать пациента, например пересаживать или переворачивать человека;
- прежде чем поручить волонтеру какую-либо задачу, нужно убедиться, что у него достаточно навыков для ее выполнения: например, что он умеет управляться с инвалидным-креслом и знает, как поставить его на тормоз, снять с него, на что обратить внимание в положении пациента и т.д.; также важно спросить волонтера, есть ли у него время и силы на выполнение этого поручения;
- персонал должен помнить о врачебной тайне и не сообщать волонтерам информацию о заболеваниях пациента, но в то же время он обязан обеспечить безопасность волонтера, как обеспечивает свою;
- волонтер имеет право отказаться от того или иного дела;
- волонтер – равноправный участник команды, его нужно уважать и поддерживать;
- замечания по работе волонтеров нужно сообщать не им, а ответственному за них.



Можно сделать специальную памятку, чтобы сотрудники хосписа могли обратиться к ней в нужный момент.

Для слаженной работы важно заранее продумать, как члены команды будут знакомиться и общаться между собой. Например, координатор может представить нового волонтера на утренней планерке или отдельно познакомить его с дежурным врачом и сестрой-хозяйкой, так как с ними доброволец будет общаться больше всего. Возможен и другой вариант: один сотрудник дневного персонала курирует волонтеров, тогда координатор знакомит волонтера именно с ним. Важная деталь: все волонтеры уже на этапе стажировки должны получить бейдж с именем и постоянно носить его на территории хосписа.

Необходимо продумать, где волонтеры и сотрудники смогут общаться, решать общие вопросы и узнавать важную информацию. Для этого подойдут группы в социальных сетях, электронная почта или мессенджеры. В фонде «Вера» и партнерских хосписах для оперативного общения обычно используются чаты в мессенджере. Для несрочных вопросов есть закрытые группы в социальных сетях – в них можно делиться новостями, впечатлениями и фотографиями, а также публиковать анонсы ближайших мероприятий и перечислять задачи для волонтеров. Например, координатор может написать, что через несколько дней планируется концерт на свежем воздухе и в определенное время нужно помочь всем пациентам добраться из палат в сад.

## Границы ответственности и правила

Волонтеры участвуют в повседневной жизни хосписа и после нескольких посещений уже знают, когда, например, вывести пациента на прогулку и как обеспечить ему комфорт. Опытные добровольцы могут действовать самостоятельно – без сопровождения или контроля. С одной стороны, это большой плюс, потому что сотрудники хосписа меньше времени тратят на волонтера и больше – на пациента. С другой стороны, именно штатный персонал несет ответственность за все, что происходит в стационаре. Поэтому важно уже на начальном этапе четко разграничить компетенции и объяснить волонтерам их важность.

Вряд ли возможно написать такие правила, которые застрахуют от всех рисков и при этом не будут сдерживать и подавлять развитие волонтерской помощи. Мы в благотворительном фонде «Вера» определили несколько важнейших табу – чтобы волонтеры нечаянно не навредили хоспису и его жителям.

**Волонтер никак не участвует в медицинских вопросах.** Он не только не должен выполнять медицинские задачи, но и не может давать рекомендации по лечению, советовать или приносить по просьбе пациента лекарства и другие медицинские средства,

приводить к пациенту представителей других медицинских организаций или нетрадиционной медицины. Даже если у волонтера есть медицинское образование, он все равно не обладает полной информацией о заболевании и состоянии пациента – ею владеет только персонал. Вмешательство волонтера может нанести вред не только пациенту, но и ему самому, например привести к инфицированию.

**Волонтер не должен браться за задачу, если не уверен, что справится с ней.** Это особенно касается использования технических средств, таких как инвалидные коляски и функциональные кровати. Помогать пациенту регулировать положение тела, перемещать коляску с сидящим в ней человеком волонтер может только после того, как кто-то из опытных сотрудников покажет ему, как это делать, чтобы не травмировать пациента. Разумеется, в детских отделениях волонтер не может без разрешения родителей и медиков трогать ребенка, брать его на руки, переносить и т.д.

**Волонтеру нельзя принимать решения в любых нестандартных ситуациях.** Он обязан посоветоваться с персоналом. Например, если пациент хочет курить, но для этого нужно пересадить его в кресло и вывезти на крыльцо, волонтер не должен пытаться сделать это самостоятельно, без разрешения и помощи сотрудников: пациент может не вполне осознавать происходящее и не совсем адекватно оценить свои силы; под его одеждой могут оказаться катетеры и перевязки, о которых волонтер не догадывается; у пациента может закружиться голова или начаться рвота.

**Волонтер не должен ни с кем обсуждать личную информацию о пациенте и его семье, которая стала ему известна в хосписе или отделении.**

**Волонтерам не стоит давать пациентам и их родственникам свои личные контакты, в том числе в социальных сетях.** Хотя волонтеры и обеспечивают индивидуальный подход, важно соблюдать границы личной жизни, потому что ожидания пациента и волонтера не всегда совпадают. Пациент и его родственники могут обращаться за помощью слишком часто или не вовремя. Некоторые воспринимают как предательство или равнодушие неготовность волонтера принимать столь активное участие в их жизни. Кроме того, чем сильнее привязанность к пациенту, тем сложнее принять его уход из жизни.

**Волонтерам запрещено принимать от пациента и его близких деньги или любые ценности.** Помощь хосписа бесплатная, а материальная благодарность нарушает этот принцип, дискредитирует идею волонтерской, то есть безвозмездной, помощи и может быть интерпретирована как взятка. Волонтерам нельзя брать деньги или ценности на хранение и даже чтобы передать кому-то по просьбе пациента. Такие поручения создают репутационные риски не только для во-

лонтера, но и для всего хосписа. Исключение может быть только в том случае, когда пациент просит волонтера купить что-то в магазине, – тогда доброволец обязан принести чек.

**Волонтер не должен обсуждать с пациентом его политические или религиозные взгляды, если это не инициатива пациента.** Нельзя навязывать пациенту или его близким свои представления, например о причинах и смысле болезней.

**Волонтер не должен давать обещаний, если не может выполнить их.** Например, прийти через неделю, приехать в гости на дачу, починить телевизор дома и т.д. Обстоятельства могут помешать волонтеру, а это ранит пациента. Если волонтер услышал от пациента о какой-то проблеме или желании, лучше сообщить об этом координатору и предложить свою помощь именно ему, а не пациенту.

Основные правила и подсказки, касающиеся пребывания в хосписе, можно оформить в виде памятки. Пример памятки для волонтеров стационара хосписа приведен в Приложении 7.

### Способ хранения данных о ваших волонтерах

С самого начала работы информацию обо всех волонтерах и их контакты нужно структурировать и заносить в единую базу. Первое время достаточно простой электронной таблицы с основными сведениями: имя, телефон и электронная почта, вид помощи, которую оказывает волонтер, место работы, комментарии о пожеланиях и сильных сторонах волонтера. Эту информацию добровольцы указывают, заполняя анкеты после ознакомительной встречи, – там же отмечают галочкой пункт о согласии на обработку персональных данных. Для отдельных видов помощи учитываются и другие характеристики: например, марка машины для автоволонтера или вид техники у фотоволонтера.

Такие базы помогают работать с волонтерами эффективнее:

- точно понимать свои ресурсы: сколько сейчас активных волонтеров и какие виды помощи они оказывают;
- присылать на электронные адреса новости о важных событиях или срочных потребностях хосписа;
- поздравлять волонтеров в их дни рождения;
- использовать для фандрайзинга информацию о месте работы волонтера.

Профессиональные базы, встроенные в специальное программное обеспечение, называемое CRM (от английского Customer Relationship Management, то есть Система управления взаимоотношениями с клиентами), позволяют автоматизировать многие процессы: рассылку писем и уведомлений, постановку задач и отслеживание результатов и пр. Также они помогают анализировать более сложные данные, например:

- как долго волонтер остается в хосписе;
- сколько в среднем длится визит;
- каков средний возраст волонтеров и т.д.

Эти сведения помогут уточнить стратегию по привлечению волонтеров или выявить какие-то организационные проблемы. Существуют как платные версии CRM с расширенным функционалом, так и бесплатные – с базовыми характеристиками, которых вполне хватит на начальном этапе. В идеале система CRM создается под цели, задачи и процессы конкретной организации. Разработка такой базы может потребовать дополнительных ресурсов и времени, об этом нужно консультироваться со специалистами. Кроме того, для ее эффективного использования нужно постоянно собирать и заносить данные.

Мы в фонде «Вера» сейчас используем таблицы: пять технических таблиц для организации процесса отбора волонтеров и получения отзывов координаторов и одну большую базу для хранения основной информации по всем волонтерам (в ней указаны те, кто ходит в хосписы, кто перестал это делать, а также те, кто помогает удаленно).

| Данные анкеты |               |         |               |         |                 |        |         |                    |   | Данные волонтерского проекта   |                               |                   | Данные координаторов     |                  |                          |                  |                     |                          |        |
|---------------|---------------|---------|---------------|---------|-----------------|--------|---------|--------------------|---|--|-------------------------------|-------------------|--------------------------|------------------|--------------------------|------------------|---------------------|--------------------------|--------|
| Имя и фамилия | Отчество      | Пол     | День рождения | Возраст | Номер телефона  | Е-мэйл | Соцсети | Сфера деятельности | Интересы и увлечения  | Предпочтительные виды деятельности   | Стажировка в рамках и смежных | Опыт волонтерства | Комментарий по итогам ГС | Статус волонтера | Направление в учреждении | Дата комментария | Статус координатора | Комментарий координатора |        |
| 381           | Савдос        | Женский | 08.08.1988    | 34      | 8 917 200 20 20 |        |         |                    | Духовная потребность. Полностью в уходе за пациентами (Да, если надав                               | Нет  | Нет                           | отправлено        | ЦПТ4                     | 08.08.2020       | Приходит радио           | 08.08.2020       | Менеджерский        | Без                      |        |
| 382           | Геннадьевна   | Женский | 19.08.1958    | 62      | 8 917 200 20 20 |        |         |                    | Хочу помогать, есть свободное помещение в саду (только в хосписе Да, два года назад                 | Нет  | Нет                           | отправлено        | ЦПТ4                     | 04.08.2020       | Приходит лично           | 01.02.2020       | Лавренко            | не при                   |        |
| 383           | Геннадьевна   | Женский | 19.08.1958    | 62      | 8 917 200 20 20 |        |         |                    | Нет одноконного ответа о помещении в саду (только в хосписе Мелочная болезнь - и нет                | Нет  | Нет                           | отправлено        | ЦПТ4                     | 08.08.2020       | Визит камушки            | 01.02.2020       | Лавренко            | не при                   |        |
| 384           | Людмила       | Женский | 19.08.1958    | 62      | 8 917 200 20 20 |        |         |                    | Внутренняя потребность, в помещении в уходе за пациентами (Нет                                      | Нет  | Нет                           | Автоматично нед   | ЦПТ4                     | 01.02.2020       | Приходит радио           | 01.02.2020       | Менеджерский        | был                      |        |
| 385           | Александр     | Женский | 19.08.1958    | 62      | 8 917 200 20 20 |        |         |                    | Я хочу помогать другим  | помощь в саду (только в хосписе не ставилась                               | Нет                           | Нет               | отправлено               | ЦПТ4             | 08.08.2020               | Приходит радио   | 01.02.2020          | Менеджерский             | был    |
| 386           | Сергеева      | Женский | 08.08.1988    | 32      | 8 917 200 20 20 |        |         |                    | Потребность в помощи людям (помощь по хозяйству, помощь не  | Стажировка с 2014 г (Нет   | Нет                           | отправлено        | ЦПТ4                     | 07.08.2020       | Приходит лично           | 01.02.2020       | Лавренко            | не при                   |        |
| 387           | Александрович | Мужской | 19.08.1958    | 62      | 8 917 200 20 20 |        |         |                    | У меня есть время думать, ч   | Нет  | Нет                           | У меня нет оп     | ЦПТ4                     | 04.08.2020       | Приходит радио           | 04.08.2020       | Лавренко            | Хоро                     |        |
| 388           | Бадурдина     | Женский | 19.08.1958    | 62      | 8 917 200 20 20 |        |         |                    | Решить стать волонтером, в помещении в уходе за пациентами (Да, ставилась. Про. Да, фонд, «Горды    | Нет  | Нет                           | отправлено        | ЦПТ4                     | 08.08.2020       | Приходит радио           | 01.02.2020       | Лавренко            | не при                   |        |
| 389           | Михайловна    | Женский | 08.08.1988    | 32      | 8 917 200 20 20 |        |         |                    | Есть желание помогать д   | помощь в саду (только в хосписе Волонтер мот трюкродер (Нет                | Нет                           | Нет               | отправлено               | ЦПТ4             | 04.08.2020               | Визит камушки    | 01.02.2020          | Лавренко                 | не при |
| 390           | Степанов      | Мужской | 19.08.1958    | 62      | 8 917 200 20 20 |        |         |                    | Чтобы помочь тому кому пл   | помощь в уходе за пациентами (Да У мамы был рак (нет                       | Нет                           | Нет               | отправлено               | ЦПТ4             | 08.08.2020               | Приходит лично   | 01.02.2020          | Лавренко                 | 1 раз  |
| 391           | Александровна | Женский | 19.08.1958    | 62      | 8 917 200 20 20 |        |         |                    | Помощь, нести пользу людям (помощь в саду (только в хосписе Бабушка Вера, умер (Нет, есть опыт раб  | Нет  | Нет                           | отправлено        | ЦПТ4                     | 04.08.2020       | Приходит радио           | 04.08.2020       | Лавренко            | не при                   |        |
| 392           | Горюхина      | Женский | 19.08.1958    | 62      | 8 917 200 20 20 |        |         |                    | Я хочу помогать людям. Он общене с пациентами (прогулки) (Нет                                       | Нет  | Нет                           | отправлено        | ЦПТ4                     | 01.02.2020       | Не приех                 | 08.08.2020       | Лавренко            | не при                   |        |
| 393           | Глебова       | Женский | 19.08.1958    | 62      | 8 917 200 20 20 |        |         |                    | Я боюсь ответить "нетривни" (помощь в уходе за пациентами (Дедушка умер до моего (Нет, я думаю, сей | Нет  | Нет                           | отправлено        | ЦПТ4                     | 08.08.2020       | Приходит радио           | 08.08.2020       | Лавренко            | не при                   |        |
| 394           | Сергеева      | Женский | 19.08.1958    | 62      | 8 917 200 20 20 |        |         |                    | Я решаю стать волонтером (помощь в саду (только в хосписе Да, моя бабушка умер (Да, в качестве орг  | Нет  | Нет                           | отправлено        | ЦПТ4                     | 04.08.2020       | Приходит лично           | 01.02.2020       | Лавренко            | не при                   |        |
| 395           | Игоревна      | Мужской | 19.08.1958    | 62      | 8 917 200 20 20 |        |         |                    | Хочу оказать ту или иную по   | помощь в саду (только в хосписе Да, мой дедушка был б (необязательно, лето | Нет                           | Нет               | отправлено               | ЦПТ4             | 04.08.2020               | Приходит лично   | 01.02.2020          | Лавренко                 | не при |
| 396           | Игоревна      | Женский | 19.08.1958    | 62      | 8 917 200 20 20 |        |         |                    | давать добро  | помощь в уходе за пациентами (нет  | Нет                           | Нет               | отправлено               | ЦПТ4             | 08.08.2020               | Приходит лично   | 08.08.2020          | Лавренко                 | не при |
| 397           | Игоревна      | Женский | 19.08.1958    | 62      | 8 917 200 20 20 |        |         |                    | Просто хочу быть нужной   | помощь по хозяйству, помощь не   | Нет                           | Нет               | отправлено               | ЦПТ4             | 08.08.2020               | Приходит лично   | 01.02.2020          | Лавренко                 | не при |
| 398           | Александровна | Женский | 19.08.1958    | 62      | 8 917 200 20 20 |        |         |                    | У меня есть время 1-2ч в об   | помощь с пациентами (прогулки) Знакомая год назад, въ                      | Нет                           | Нет               | отправлено               | ЦПТ4             | 08.08.2020               | Приходит радио   | 08.08.2020          | Лавренко                 | не при |
| 399           | Березина      | Женский | 19.08.1958    | 62      | 8 917 200 20 20 |        |         |                    | помощь в уходе за пациентами (1) Снежинские (1) мамы, выг да  | Нет  | Нет                           | отправлено        | ЦПТ4                     | 08.08.2020       | Приходит радио           | 08.08.2020       | Лавренко            | не при                   |        |
| 400           | Алексеевна    | Женский | 19.08.1958    | 62      | 8 917 200 20 20 |        |         |                    | Хотелось бы помогать людям  | Нет  | Нет                           | отправлено        | ЦПТ4                     | 07.08.2020       | Приходит радио           | 07.08.2020       | Лавренко            | не при                   |        |
| 401           | Александровна | Женский | 19.08.1958    | 62      | 8 917 200 20 20 |        |         |                    | Так как я учусь в колледже (помощь в уходе за животными (1) Мама Волонтер работ те                  | Нет  | Нет                           | отправлено        | ЦПТ4                     | 08.08.2020       | Приходит радио           | 08.08.2020       | Лавренко            | не при                   |        |
| 402           | Викторовна    | Женский | 19.08.1958    | 62      | 8 917 200 20 20 |        |         |                    | после дополнительной работы (помощь по хозяйству, помощь не   | Нет  | Нет                           | отправлено        | ЦПТ4                     | 04.08.2020       | Приходит радио           | 04.08.2020       | Лавренко            | не при                   |        |
| 403           | Игоревна      | Женский | 19.08.1958    | 62      | 8 917 200 20 20 |        |         |                    | Помощь что во мне времени (помощь в уходе за животными (1) Да, Паша 3 года назад, Нет опыта         | Нет  | Нет                           | отправлено        | ЦПТ4                     | 08.08.2020       | Приходит радио           | 08.08.2020       | Лавренко            | не при                   |        |
| 404           | Игоревна      | Женский | 19.08.1958    | 62      | 8 917 200 20 20 |        |         |                    | Хочу быть ближе к этому, и л  | помощь в саду (только в хосписе Это было почти 2 года                      | Нет                           | Нет               | отправлено               | ЦПТ4             | 08.08.2020               | Приходит лично   | 08.08.2020          | Лавренко                 | не при |
| 405           | Владимировна  | Женский | 19.08.1958    | 62      | 8 917 200 20 20 |        |         |                    | Эта реальная финансовая п   | помощь в уходе за пациентами (нет  | Нет                           | Нет               | отправлено               | ЦПТ4             | 08.08.2020               | Приходит лично   | 08.08.2020          | Лавренко                 | не при |
| 406           | Михайловна    | Женский | 19.08.1958    | 62      | 8 917 200 20 20 |        |         |                    | У меня рано ушло из жизни   | помощь в саду (только в хосписе Ухаживала за больши                        | Нет                           | Нет               | отправлено               | ЦПТ4             | 08.08.2020               | Приходит лично   | 08.08.2020          | Лавренко                 | не при |
| 407           | Алексеевна    | Женский | 19.08.1958    | 62      | 8 917 200 20 20 |        |         |                    | Я очень хочу помогать людям   | помощь в уходе за животными (1) Нет  | Нет                           | Нет               | отправлено               | ЦПТ4             | 07.08.2020               | Приходит радио   | 07.08.2020          | Лавренко                 | не при |

## Расходы и ресурсы

Труд волонтеров не оплачивается, однако все равно возникают расходы, которые стоит учитывать: зарплата штатного сотрудника, координирующего помощь волонтеров, материалы для мастер-классов в хосписах, угощения для пикников и т.п. Бюджет направления помощи волонтеров фонда «Вера» включает: зарплату штатных сотрудников, отвечающих за привлечение и организацию работы волонтеров, расходы на организацию мероприятий для волонтеров, на оплату труда психолога для проведения групповых сеансов, на изготовление волонтерской форменной одежды и информационных материалов для добровольцев.

Сами волонтеры тоже тратят деньги: оплачивают транспорт, бензин, парковку, покупают сменную одежду и т.п. Организация, которая привлекает волонтеров, может компенсировать эти расходы (подробнее об этом в главе 9 «Как юридически оформить работу с волонтерами»). Для финансирования сотрудничества с волонтерами можно привлекать гранты, пожертвования физических и юридических лиц.

## График работы волонтеров

С новыми волонтерами необходимо оговорить дни и часы, когда они смогут приходить в хоспис. Обычно это зависит от графика координатора и объема задач. В выходные волонтеры менее востребованы, так как в хоспис приходят родственники и гости. В будни посетителей меньше, а потребность пациентов общаться – все та же. Поздним вечером и ночью задач для волонтеров, как правило, нет.

Раньше фонд «Вера» звал волонтеров для помощи в хосписах только в рабочее время координатора помощи учреждению. Координатор встречал добровольца, описывал задачи, отвечал на вопросы, рассказывал о состоянии и желаниях пациентов. Сегодня во многих учреждениях сотрудники готовы принять волонтеров, и поэтому волонтеры меньше зависят от расписания координатора. При этом добровольцы все равно предупреждают координатора о приходе и спрашивают, в чем нужна будет помощь. Если волонтер принципиально отказывается сотрудничать с координатором, это должно насторожить и нужно обязательно разобраться в причинах: порой это может свидетельствовать о конфликтном характере или скрытых корыстных мотивах прихода в хоспис.

Полезно фиксировать помощь волонтеров, чтобы понимать, на какое количество добровольцев можно рассчитывать регулярно, в какие дни их приходит больше, сколько часов в среднем они проводят в хосписе и т.д. Это поможет в дальнейшем планировать работу и усилия по привлечению новых волонтеров.

Для внутренней статистики фонд «Вера» просит волонтеров самостоятельно отмечать фактическое время прихода и ухода в специальном журнале. Можно оптимизировать этот процесс: например, предлагать добровольцам отмечаться по qr-коду, чтобы данные об их приходе и уходе сразу попадали в таблицу.

## Форма одежды

У сотрудников фонда «Вера» пока нет однозначного ответа на вопрос о необходимости формы для волонтеров. С одной стороны, она придает определенный статус, вызывает доверие у пациентов и родственников, позволяет не испачкать свою одежду. С другой стороны, форменная одежда стоит довольно дорого и иногда вносит путаницу, потому что пациенты принимают людей в униформе за медиков и обращаются к ним с соответствующими вопросами.

В любом случае, в хосписе стоит хранить халаты или фартуки для грязной работы – чтобы волонтеры не испачкали свою одежду, пока кормят пациента, наводят порядок на складе, разгружают гуманитарную помощь. Также необходима удобная, не спадающая при ходьбе обувь. Мы просим, чтобы волонтеры привозили сменную обувь с собой, потому что бахилы выглядят по-больничному, а в хосписе важно создавать атмосферу дома.

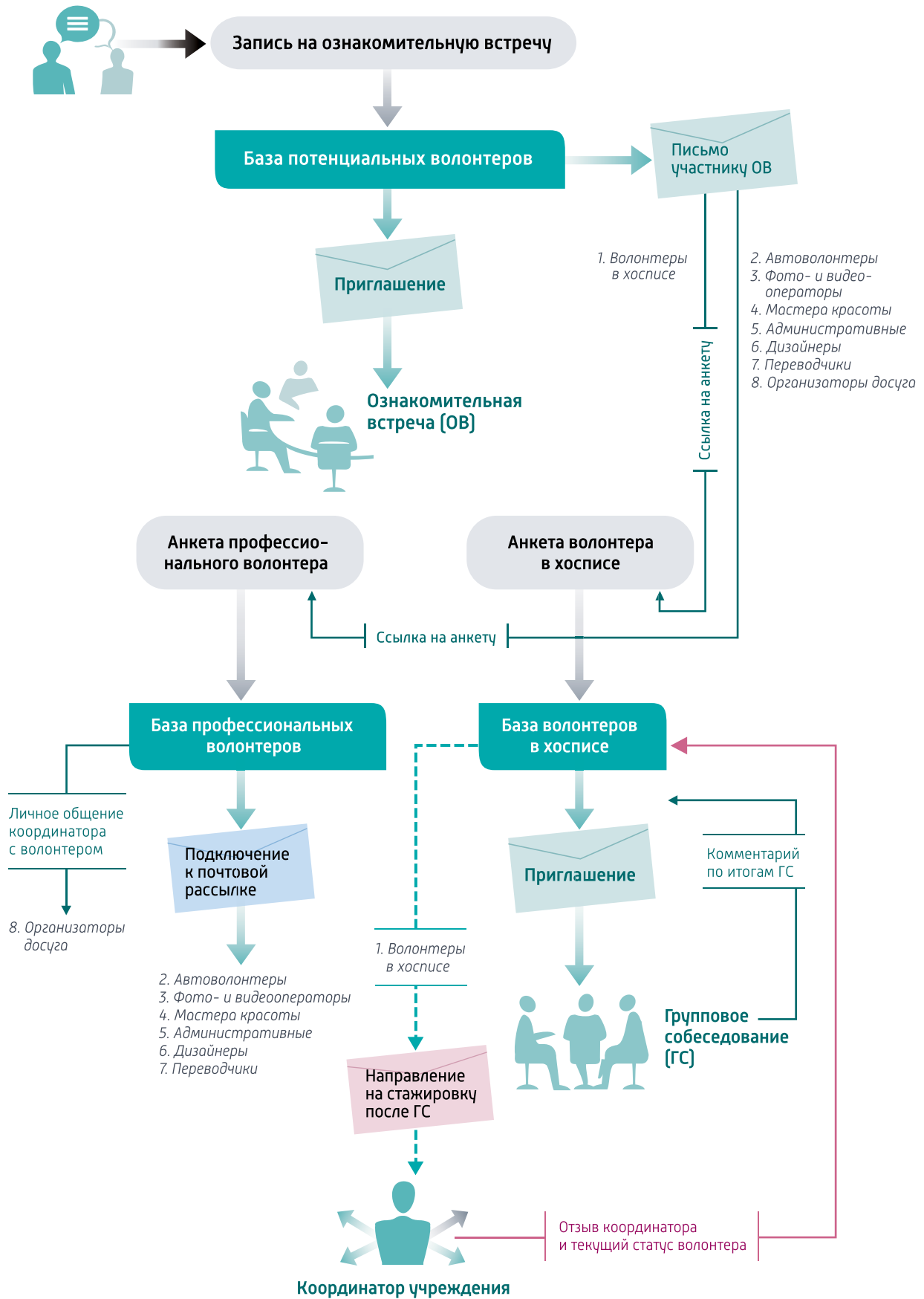
## Комната для волонтеров

Желательно выделить отдельное помещение для волонтеров, где они смогут переодеться, пообщаться, немного отдохнуть, подготовиться к концерту или мастер-классу. В этой комнате можно повесить памятки с внутренним распорядком учреждения, правилами работы волонтеров, актуальным списком дел, графиком мероприятий и т.д., а также организовать небольшой склад гуманитарной помощи.

Если в хосписе нет лишнего пространства, нужно решить с местной администрацией, где именно волонтеры смогут переодеться. Не во всех хосписах, где помогают волонтеры фонда «Вера», есть отдельная комната для добровольцев, однако в каждом учреждении нашелся уголок, где они могут оставить свои вещи и выпить чаю.



**Система баз данных и коммуникаций с волонтерами фонда «Вера»**





## «В хосписе так тепло от этого всего...»

\*\*\*

*Тамаре, нашей пациентке, всего тридцать лет, она очень настороженно сначала ко всем и ко всему отнеслась. Говорит: «Думала, что вам что-то надо от меня, просто так же не бывает», а потом оттаяла, и сразу стало заметно, что она прямо девочка-девочка и ей так хочется романтики, любви, красоты.*

*Сегодня у них с мужем свидание в холле: честно говоря, мы тут рыдаем все вместе с ними, но исключительно от радости. Соседки и медсестры помогли ей собраться, и вообще все участвовали в подготовке сюрприза. И в хосписе так тепло от этого всего...*

\*\*\*

*Старшая сестра стационара позвонила днем и сообщила, что наша пациентка Анна Ивановна требует координатора фонда – не срочно, но требует. Встречи с другими пациентами и родственниками, поиск лекарства для тяжелого больного и прочие дела совсем стерли из памяти требование встречи. На следующий день удалось дойти до палаты Анны Ивановны только к обеду. Анна Ивановна встретила координатора стоя: ноги широко расставлены, руки грозно уперты в бока – стойка бойца перед ударом. И удар был нанесен сразу после сухого приветствия: координатор вообще не появляется в отделении и его прихода невозможно добиться; вода в термосе не 80 градусов, как указано в объявлении над чайным уголком, а ниже; ассортимент конфет в том же чайном уголке не соответствует стандартам; никаких мероприятий в отделении не проводится (накануне, кстати, был концерт); и вообще вся культурно-массовая работа в отделении запущена, координатор никудышный, не в пример предыдущему.*

*Маленькая, худая женщина со сжатыми кулачками, нахмуренными бровями и огромным животом (асцит) боролась с болезнью и всем этим несправедливым миром. Проглатываю претензии и спрашиваю: «А что вы хотели – то кроме того, чтобы высказать критику?» – «Я, – отвечает она, – как-то давно где-то на вокзале купила хот-дог с сосиской в длинной булке, с кетчупом и майонезом, но без горчицы! Безумно вкусный! Купите мне такой же. Я, безусловно, оплачу вам его, можете не сомневаться».*

*С тех пор операция под названием «Хот-дог» практически не прекращалась. Волонтеры в чате обсуждали варианты поиска по всей Москве неизвестного хот-дога от неизвестного производителя в неизвестном месте, по пути в хоспис купили образец продукта инесли Анне Ивановне. Реакция ее была неизменна: «Съесть я, конечно, съела, но ваш хот-дог – дерьмо».*

*В конце концов процедура передачи очередного варианта булки с сосиской стала напоминать хорошо отрепетированный спектакль: медперсонал предупредил Анну Ивановну о предстоящем визите, волонтер появился в дверях палаты, щелкал пальцами и объявлял: «А теперь – хот-дог!» – «Заноси, – сидя с важным видом за столом и едва сдерживая улыбку, объявляла Анна Ивановна. – Позже зайдешь, я скажу вердикт».*

*Угасла Анна Ивановна очень быстро, буквально в один день. Я зашел к ней в палату и столкнулся с ее дочерью и врачами, они хмурились и что-то обсуждали. «Ну, – говорю Анне Ивановне, – у вас сегодня много гостей, а я без хот-дога, зайдю завтра». – «Давай мы хоть за ручку с тобой поздороваемся, – отвечает она, – что-то я сегодня не в форме». Мы поддержали друг друга за руки. «Удивительно, – вдруг изумленно произнесла дочь Анны Ивановны, – она всегда со всеми воюет и всеми недовольна. А тут сдружилась с вами и с волонтерами, только об этом и говорит». «Да знаете, проклятый хот-дог нас сдружил, – отвечаю ей, – и общее дело».*

*Анна Ивановна тихонько хихикнула в подушку. К вечеру она умерла.*

\*\*\*

*Виктория Андреевна – преподаватель английского с девятнадцатилетним стажем, а еще – невероятный эрудит, очень самостоятельная: тот случай, когда помощью можно обидеть, точнее – неверным предложением этой помощи. Не позволяет никому себя навещать, гуляет – только одна. Долго приглядывалась к нам, но как пригляделась – оттаяла и с удовольствием принимала участие в наших маленьких сабантүях: смаковала баранину, поднимала бокал сухого красного, с азартом выбирала себе «интересные штучки» на «тележке радости». И учила английскому, потому что это дает ей силы жить, «выталкивает ее из крови».*

*Скажу честно, мой английский сильно улучшился за это время, говорить с ней по-русски было строго запрещено, медсестры тоже освоили базовый уровень.*

*Сегодня выписывалась, пришел заведующий стационаром, обсуждают выписку:*

*– Ну как настроение, Виктория Андреевна?*

*– Грустно, Алексей Петрович, очень грустно.*

*– Что случилось? Почему?*

*– Не успела я вас охватить, вы же так и не будете отличать *past perfect simple* от *past perfect continuous*...*



\*\*\*

Мария Петровна, тихая сүхөнүкя старүшка, приехала в хоспис из больницы с үжасными пролежня-ми глүбиной с күлак и с непереносимой болью. Обезболивающее ей подобрали быстро, и боль үшла. Но пролежни – дело трудное и долгое, заживают медленно и требуют практически ежедневных перевязок. И хотя боли нет и перевязки делают специальными, не прилипающими к ране повязками, Мария Петровна каждый раз кричит на все отделение во время процедуры, словно ее пытаются коленим железом. Кричит от страха, не от боли. Соседки по палате лежат с застывшими лицами, родственники пациентов пробегают мимо палаты в үжасе.

И вот перевязочная сестра Наташа, үстав безуспешно отвлекать разговорами бабушку Марию, дала ей то, что первое попало под рүкү на ее столе – маленькүю маринованнүю помидоркү. И – о чүдо! – бабушка перестала кричать и принялась со вкусом поедать, как оказалось, любимкүю закүскү. Тут же перевязочная сестра сообщает координаторү о своем открытии, координатор пишет в общем чате волонтеров историю о новом невероятном методе перевязки, и с тех пор ү Марии Петровны не переводятся банки с маринованными помидорками-черри. Идет перевязочная сестра по коридорү, встречает волонтера и говорит: «Марина, сегодня после обеда идү перевязывать Марию Петровнү. Нү, ты знаешь, какой препарат нүжен».

И Марина тут же собирается в ближайший магазин.



## Глава 7

## Как обучать и мотивировать волонтеров



«Новые волонтеры на собеседовании часто признаются, что долго не решились прийти в хоспис, так как были уверены, что помочь в таком учреждении могут только люди с медицинским образованием или опытом ухода за тяжелобольным человеком. Но самом деле, это не является препятствием для волонтерства в хосписе, ведь волонтер помогает своим присутствием, обычной человеческой помощью: подать, поговорить, подставить плечо. Тем не менее для волонтера часто важно получить новые знания и опыт, расширить свои возможности в хосписе, повысить свой статус в команде волонтеров и медработников. Это мощный мотиватор для волонтера, это фактор уверенности в ценности своего вклада в общее дело помощи неизлечимо больным людям. Это возможность сплотить команды волонтеров, связать их личными дружескими связями. Именно поэтому фонд «Вера» проводит регулярное обучение волонтеров навыкам ухода за тяжелобольными пациентами, коммуникационные тренинги, группы психологической поддержки волонтеров, встречи с врачами, психологами, священниками для обсуждения самой философии хосписной помощи. Координаторы организуют неформальные встречи волонтеров, консультируют по сложным вопросам волонтерства. Все это повышает качество волонтерской помощи, работает на поддержку и удержание волонтеров».

**Валерий Першуков,**

руководитель Службы привлечения и обучения волонтеров  
Благотворительного фонда помощи хосписам «Вера»

### Почему это важно

Важно создавать комфортные условия и дружелюбную среду для волонтеров – тогда они будут возвращаться в хоспис. Без эмоциональной поддержки добровольцы быстро выгорают. Не менее важно способствовать их развитию, ведь волонтер ощущает себя увереннее, если может выполнять разные задачи, а обучение мотивирует пробовать себя в разных ролях.

### С чего начать

Сначала убедитесь, что сотрудники учреждения сами обладают теми навыками, которым вы планируете обучать волонтеров. Если это не так – значит, перекладывать эти задачи на волонтеров преждевременно. Например, не стоит учить волонтеров поить лежачих пациентов, если не каждая медсестра умеет это делать правильно. То же самое касается и поддержки в работе. Если сотрудники хосписа уважают друг друга, часто выручают и благодарят, тогда такие

открытые отношения возможны и среди волонтеров. И конечно, в этом плане руководство должно быть примером.

## Обучение

Для немедицинской помощи от волонтеров не требуются особенных квалификаций, но есть навыки, без которых не обойтись. Можно выделить три основных блока в обучении волонтеров, которые хотят помогать в хосписах и паллиативных отделениях.

- 1. Знакомство с хосписной философией.** Волонтерство в хосписе и для хосписа – это не просто выполнение отдельных задач. Это сохранение качества жизни пациента, индивидуальный подход к нему и его семье. Принципы хосписной помощи и ее философию невозможно уместить в перечень разрешений и запретов.
- 2. Работа с техническими средствами.** Волонтерам стоит знать, как разложить инвалидное кресло и помочь пациенту в нем разместиться, как поставить коляску на тормоз, перевезти ее через порог, как управлять функциональной кроватью и т.д. От этих знаний зависит безопасность пациентов и нередко – самого волонтера.
- 3. Коммуникативные навыки.** В хосписе нужно понимать, как правильно общаться с пациентами в деменции, как реагировать на вопросы о смерти и в каком ключе разговаривать с родственниками. Эти навыки позволяют уберечь пациента и волонтера от психологической травмы.

В процессе обучения волонтеров также могут быть полезны и интересны следующие темы:

- эмоциональное выгорание: что это такое, как распознать и что с ним делать;
- психологические границы в общении с пациентом;
- психология пожилого человека;
- коммуникация: как встроить в себя тишину и принять тишину от другого человека;
- эмоциональный интеллект;
- навык профессиональной эмпатии;
- активное слушание;
- взаимодействие между волонтерами, искусство командной работы;
- сложные случаи и конфликтные ситуации: как себя вести;
- личная эффективность: как совмещать волонтерство с другими делами;
- биология болезней, с которыми поступают пациенты в хоспис;
- отношение к смерти и умиранию.

В благотворительном фонде «Вера» организатор волонтерской работы помимо практических инструкций

высылает всем новым волонтерам материалы для более глубокого изучения темы паллиативной помощи. В первую очередь это книга супругов Виктора и Розмари Зорза «Путь к смерти. Жить до конца». По давней традиции, эту книгу обязательно читает каждый новый сотрудник фонда и волонтер, чтобы понять принципы паллиативной помощи. Еще одна важная книга для новичков – «Главное – жить любя» Веры Миллионщиковой. Список полезных материалов, которые мы присылаем начинающим волонтерам, – в Приложении 11.

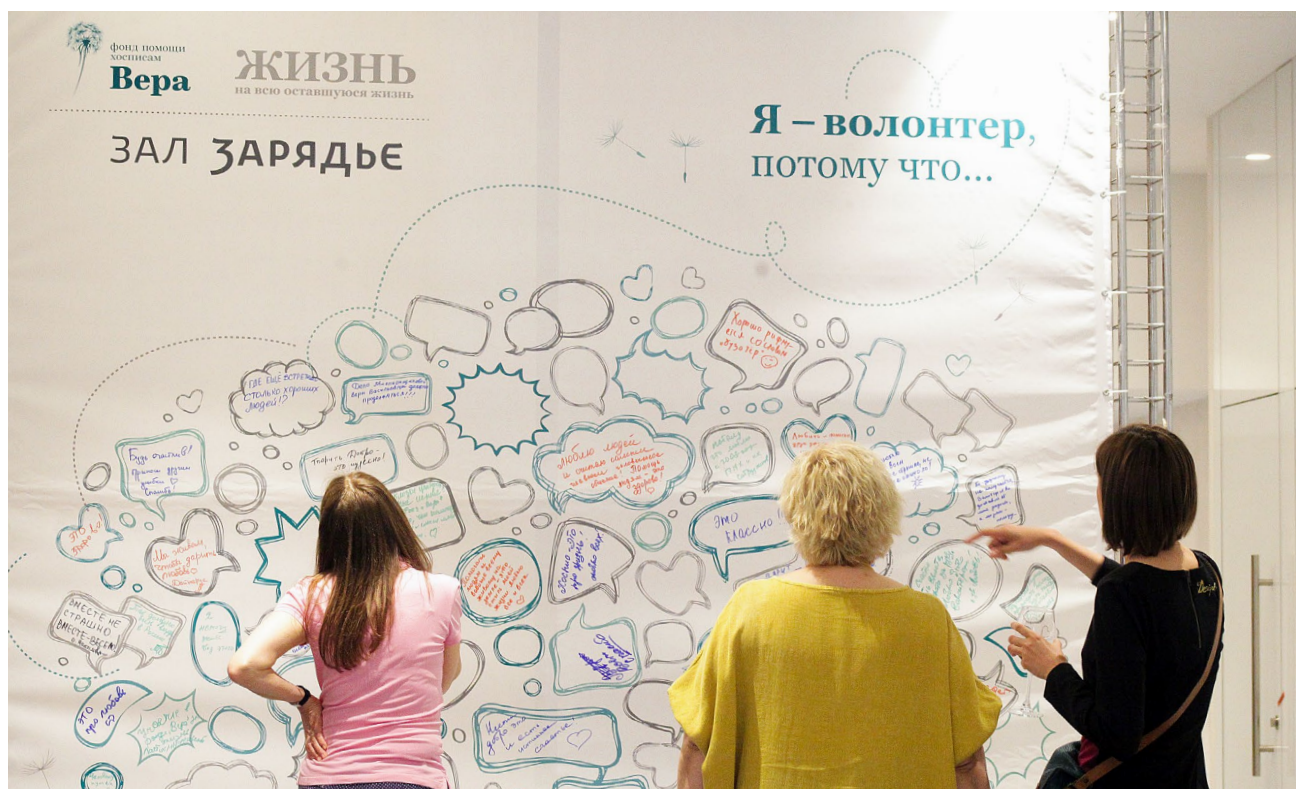
Для развития коммуникативных навыков у волонтеров фонд «Вера» раз в месяц проводит групповые встречи с психологом – группы поддержки. Записаться на них может любой волонтер, помогающий в хосписе или паллиативном отделении. Сотрудники хосписов на них не присутствуют. Участники группы знакомятся, рассказывают о непростых ситуациях из своей волонтерской практики и затем вместе подробно разбирают один из случаев. Волонтера может подкосить что угодно: как разговор с пациентом о смерти, так и горе человека, который потерял близкого. Поэтому ему важно проговаривать свои чувства, получать поддержку и видеть, что он не один. Группы поддержки не только дают психоэмоциональную разгрузку, но и развивают навыки общения, способствуя укреплению команды.

Большинство добровольцев не имеют представления о том, что персоналу хосписа может казаться очевидным и естественным. Поэтому очень важно все показывать и объяснять. Нельзя поручать волонтеру задачу, не убедившись, что он к ней готов. Координаторы или опытные волонтеры могут проводить базовый инструктаж. Например, показывать, как управляться с техническими и подручными средствами – коляской или поильником. А сотрудники хосписа могут организовывать групповые тренинги для всех помощников, например общие прогулки с пациентами на колясках и кроватях. Если же сотрудники хосписа раздражаются на неопытность волонтеров, то те перестают задавать вопросы, – а последствия ошибки могут быть очень серьезными. Не стоит забывать, что если в первое время уделить волонтеру достаточно внимания, то он наберется опыта, станет полноценным участником команды и тем самым разгрузит сотрудников хосписа.

## Поддержка и мотивирование

Волонтеры помогают бескорыстно, тем не менее они ожидают определенной отдачи. Причем речь идет не о материальных вещах, подарках, сувенирах и т.п. Добровольцам важно почувствовать обратную связь, получить внимание, услышать похвалу и благодарность. В этом нет ничего плохого. Если игнорировать эти ожидания, то сформировать надежную команду будет сложнее. Поэтому организаторы волонтерской





работы и координаторы помощи в учреждениях обязаны следить за эмоциональным состоянием волонтера и обеспечивать ему душевный комфорт.

Однако очень важно вовремя увидеть, не рассчитывает ли потенциальный волонтер на особенную опеку и решение его собственных проблем. Поэтому на групповом собеседовании важно подчеркнуть, что координатор помощи готов научить и поддержать в нужный момент, но он не сможет постоянно находиться рядом и устранять все трудности.

За несколько лет работы мы выработали правила, которым стараемся следовать, чтобы сохранить дружескую атмосферу в команде и не потерять добровольцев.

- Не забывать говорить волонтерам «спасибо»: лично, в письме, чатах и рассылках, публикациях в социальных сетях.
- Интересоваться состоянием волонтера и впечатлениями от работы, особенно в его первые визиты.
- Давать обратную связь: подчеркивать успехи и указывать, что и как можно улучшить.
- Обучать новому.
- Делиться новостями учреждения и благодарностями от пациентов и родственников.
- По возможности – поздравлять с днем рождения.

Еще один способ сплотить команду – совместный досуг. Многие координаторы время от времени собираются с волонтерами вне хосписа и вместе отдыхают, избегая рабочих разговоров. Дружественные организации помогают устроить такие события – например, театры, лектории, музеи выделяют бесплатные билеты для всей команды.

Один раз в год фонд «Вера» проводит большое мероприятие для всех волонтеров – помогающих и в учреждениях, и дистанционно, постоянно или время от времени. На этом празднике выступают звездные попечители фонда, а руководители со сцены благодарят добровольцев. Волонтеры знакомятся, общаются, обнимаются, наслаждаются фуршетом и компанией.

Добровольцы все равно иногда покидают хоспис – и не из-за отсутствия поддержки или разочарования. Они могут уйти по личным причинам: в связи с переездом, болезнью кого-то из близких, рождением ребенка, сменой работы. Нужно уважать решение об уходе – каким бы болезненным оно ни было для команды. Если же такое решение связано с печальными событиями, важно предложить посильную помощь.

## «И можно быть искренним, рядом быть и поддержать там, где нужно...»

\*\*\*

Когда я захожу в палату к Алле Евгеньевне, она всегда гладит меня по щеке и улыбается. А говорит она тихо-тихо. В хосписе вообще счёта отступает, тут время течет по-другому, а в комнате Аллы Евгеньевны еще больше замедляется. Движения становятся плавными, как в замедленной съемке. Можно просто посидеть рядом, послушать ее тихий, спокойный голос, пока теплая ладошка гладит твою щеку.

Специально для Аллы Евгеньевны врач принесла веточки красной рябины. То медленно дотянулась до ягод и улыбнулась: «Прикоснуться к осени...»

\*\*\*

На концерте сегодня аншлаг. Старые советские песни всегда идут на ура, со слезами радости на глазах, а сегодня к тому же выступает уже полюбившаяся в хосписе семейная пара артистов. Пока съезжаются пациенты – кто на коляске, кто на кровати, кто своим ходом, волонтеры, как обычно, угощают пациентов и их родственников соком, чаем, кофе и сладостями. Мы с новым волонтером Димой стоим чуть с краю, я объясняю, что сейчас будет происходить и что здесь делают волонтеры. Он слегка затравленно озирается, нервничает в незнакомой обстановке.

Рядом на коляске со столиком припарковался наш Николай Сергеевич. Ему всего сорок пять, но после инсульта говорит плохо, руки работают тоже плохо, однако ест он хорошо. Соком его уже напоили и оставили на столике конфету. Она лежит и манит. Николай ковыряет ее непослушной рукой, пытается освободить от обертки, сопит. Конфета вырывается.

Дима срывается с места и, похоже, собирается совершить волонтерский подвиг – развернуть пациенту конфету. Еле успеваю поймать Диму за куртку и притянуть назад. «Но я хотел помочь!» – оправдывается Дима. – «Спокойно, иногда не стоит торопиться с помощью. И это трудно, – отвечаю я ему. – Постойм, посмотрим».

Николай снова увлеченно выковыривает конфету из обертки: вот зацепил ногтем край, надавил, конфета появилась на поверхности, сжал ее двумя пальцами и отправил в рот. Оглянулся на нас и хитро скривился, довольные глаза блестят.

«На концерте с Николаем нужно стоять рядом или подходить к нему время от времени, – говорю Диме, – потому что, как только начинают петь песни его юности, он расстраивается, плачет и очень стесняется этого. Поэтому говоришь ему что-то вроде: да ладно, настоящие мужчины тоже плачут, я и сам порой... и хлопаешь его по плечу. Он успокаивается».

Дима дикими глазами смотрит на Николая, но придвигается к нему ближе. И начинается концерт.

\*\*\*

«Я ничего покупать не собираюсь» – вот, пожалуй, единственное, что мы слышали от Нины Васильевны. Она в хосписе уже в третий раз. Оба прежних раза отказывалась от любых взаимодействий. Корректно, но строго. Ни тележки, ни концерты, ни мастер-классы, ни поговорить, ни улыбнуться. Сбились с ног, доказывая, что ничего не продаем. Никто из волонтеров не мог растопить ее сердца.

А в этот приезд – оттаяла. Поверила. Слова добрые говорит, музыкантов хвалит, волонтеров, удачи желает, чтобы дело наше жило. Даже врачи недоумевают!

«Хорошие вы все, – говорит Нина Васильевна, – делаете всё очень достойно и правильно. Можете даже... продавать».

\*\*\*

Именно пока волонтер боится – он живой человек, волнующийся, переживающий. И пока он боится – он вероятнее не наделает ошибок. А вот когда случается момент: «я все могу и ничего не боюсь» – вот тут рисков сильно больше становится. Этого я за время работы насмотрелась много. Я больше скажу – я сама каждый раз боюсь. Волонтерю, работаю столько лет – и боюсь.

Лишнее слово сказать боюсь, навредить, обидеть, расстроить. Да просто не понять, не принять.

Так что пусть волонтеры лучше боятся. И не молча, а в открытую. Чтоб не приходилось мысли читать. И можно быть искренним, рядом быть и поддержать там, где нужно.



## Глава 8

## Как помогать хосписам вне стационара



«У нас в хосписе есть волонтер-йоог и волонтер-учитель английского, есть парикмахеры и литературный редактор, есть автоволонтеры и волонтеры – помощники на дому; в Детском хосписе есть волонтеры-сопровождающие, волонтеры-друзья, волонтеры-курьеры и волонтеры-фандрайзеры; есть волонтеры-художники и волонтеры с “тележкой радости”, которая разъезжает по палатам и развозит пациентам маленькие радости на выбор: комү-то йогурт, комү-то журнал почитать, комү-то маленький крем для рук. Кого только нет!»

Нюта Федермессер,

учредитель Благотворительного фонда помощи хосписам «Вера»

### Почему это важно

Качество жизни пациентов зависит не только от тех, кто находится рядом – облегчает симптомы, готовит, убирает, слушает и помогает решать проблемы. Это лишь внешняя сторона, за которой стоит труд многих других людей. Ведь кто-то отбирает и нанимает работников, обучает их, ведет документооборот, платит зарплаты, закупает оборудование и средства по уходу, решает хозяйственные вопросы, издает книги и памятки для пациентов и их родных, обновляет сайт и группы в социальных сетях, а еще помогает на дому тем, кто хочет оставаться в родных стенах.

Со всеми этими задачами тоже могут помочь волонтеры – это сэкономит время сотрудников и позволит сделать больше полезного.

### С чего начать

Если проанализировать повседневную жизнь хосписа, паллиативного отделения или некоммерческой организации, скорее всего выяснится, что:

- у персонала не хватает времени для решения всех задач;
- сотрудники перегружены текущими делами и не успевают развивать направление своей работы;
- иногда возникают задачи для специалистов, которые не предусмотрены штатным расписанием учреждения (например, переводы или фотосъемка);
- при организации некоторых процессов требуются вдохновение и повышенная самоотдача – этого трудно требовать от загруженных штатных сотрудников.

Таким образом можно выявить задачи, на которые всегда не хватает времени и рук, – их можно поручить волонтерам, если администрация учреждения не возражает.

## Задачи и организация процесса

**Профессиональные волонтеры** – это специалисты, которые помогают своими навыками и талантами. Они в основном выполняют задачи удаленно, редко приходят в хоспис и мало взаимодействуют с пациентами, поэтому и требований к ним меньше, а значит – проще отбор. Тем не менее работа с профессиональными волонтерами тоже должна быть продумана и структурирована.

- 1. С профессиональными волонтерами нужно предварительно знакомиться лично.** На такой встрече необходимо рассказать, чем занимается хоспис и когда может понадобиться их помощь. Организатору волонтерской работы и координатору помощи учреждению нужно четко понимать, подходит ли человек для решения конкретной задачи или нет. Оценить квалификацию профессиональных волонтеров может либо более опытный волонтер-коллега, либо сотрудник организации, который работает в том же направлении (например, штатный юрист).
- 2. Необходимо продумать алгоритм постановки задач.** Нужно заранее понять, кто будет писать техническое задание, контролировать его выполнение, вести базу с контактами и историей сотрудничества, а также где этот человек будет сообщать о новой задаче (например, в рассылке или по телефону).
- 3. Задания надо подбирать тщательно.** Необходимо учитывать степень ответственности, которую можно возложить на профессионального волонтера, а также то, какие условия и ресурсы хоспис может предоставить.

И конечно, профессиональные волонтеры – полноправные члены команды. Нужно обязательно давать им это почувствовать: благодарить и приглашать на общие мероприятия.

## Виды помощи и задачи

Хоспис – это место для жизни, а значит, в нем может происходить почти что угодно, и помощники нужны самые разные. Нас, фонд «Вера», и наши партнерские учреждения поддерживают:

- представители творческих профессий;
- организаторы мероприятий;
- ведущие мастер-классов: флористы, декораторы, преподаватели йоги;
- мастера красоты, массажисты;
- фотографы, видеооператоры и монтажеры;

- ветеринары;
- автоволонтеры;
- юристы;
- переводчики, преподаватели;
- редакторы, корректоры;
- верстальщики, дизайнеры-полиграфисты;
- художники, дизайнеры интерьеров и ландшафтов;
- it-специалисты.

**Представители творческих профессий и организаторы досуга.** В каждом хосписе, где есть координатор от фонда «Вера», как минимум раз в неделю проходит мероприятие для пациентов и их гостей: концерты, кинопоказы, мастер-классы. Цель таких событий – поднять настроение жителям хосписа и наполнить их дни впечатлениями. В этом нам помогают актеры, музыканты, вокалисты, танцоры, клоуны. Если требуется серьезная подготовка, подключаются и другие волонтеры – профессиональные организаторы мероприятий.

**Мастера красоты.** Человек должен сохранять чувство собственного достоинства, какой бы тяжелой ни была его болезнь. Это важный постулат хосписной философии. Пациенты, как и все остальные, хотят выглядеть ухоженными и опрятными. В этом им помогают мастера красоты: парикмахеры, визажисты, мастера маникюра и педикюра. Они периодически приходят в хосписы по приглашению координатора, стригут пациентов, красят им ногти и делают прически. Такая забота нередко нужна не только больным, но и их близким, которые, погрузившись в уход за родным, забывают о себе. Иногда в хосписе устраивают День красоты: координатор и волонтеры накрывают стол с угощениями, мастера создают образы, а фотографы и операторы помогают запомнить пациентов красивыми.

**Фото- и видеоволонтеры.** У фонда «Вера» нет штатных фотографов и видеооператоров. Наши мероприятия бесплатно снимают волонтеры. Они запечатлевают моменты из жизни хосписов, помогают подготовить проморолики для акций по сбору средств, монтируют обучающие видео и т.п. Ежегодно в хосписах Москвы фото- и видеоволонтеры проводят около 100 съемок. Если бы не их поддержка, фонду «Вера» пришлось бы потратить на такие услуги более одного миллиона рублей. Благодаря волонтерам у нас огромный архив фото- и видеоматериалов. Качественный медиаархив способствует успешному фандрайзингу, так как фотографии и видеоролики постоянно используются в рассылках, презентациях, публикациях в соцсетях и СМИ, слайд-шоу, рекламе.

Основные правила для фото- и видеосъемок в хосписе основываются на общих правилах для волонтеров, контактирующих с пациентами и их близкими. В приоритете – комфорт пациентов, поэтому мы никогда не фотографируем тех, кто не хочет попасть в кадр. У нас нет задачи показать тяготы болезни, главное –



красота человека, его эмоции, а чтобы это суметь, надо снимать с любовью. На встречах с будущими помощниками мы часто вспоминаем цитату Арнольда Ньюмана, посвятившего фотографии всю свою жизнь: «Мы делаем фотографии не камерами. Мы фотографируем сердцем и умом».

Если волонтер готов прислушиваться к советам и следовать правилам, то можно смело брать такого человека в команду. Но если он вас не слышит, то каким бы профессионалом он ни был, в хоспис его допускать нельзя. Есть три обстоятельства, на основании которых мы отказываем потенциальному фотоволонтеру.

- Если в течение прошедшего года кто-то из его близких тяжело заболел или умер.
- Если он приходит не помогать, а решать личные задачи: пополнить портфолио, повысить свой статус, получить известность, сделать личный проект или работу для конкурса. Сотрудник фонда, курирующий деятельность фотоволонтеров, всегда обращает внимание на поведение и интересы будущего добровольца: если что-то смущает и настораживает – разбирается в истинной мотивации волонтера.
- Если он не соглашается с правилами нашего взаимодействия.

В работе с фото- и видеоволонтерами существует множество важных нюансов.

- Если на групповом собеседовании вы замечаете, что кто-то из новых фотоволонтеров сильно волнуется перед посещением хосписа, предложите ему для начала прийти в хоспис без камеры и познакомиться с координатором, пройтись по зданию, почувствовать его атмосферу. Пусть он примет окончательное решение о том, сможет помогать или нет, после этого визита.
- Фотоволонтеру в первый раз лучше снимать какое-то событие в хосписе. Во время концерта или мастер-класса пациенты меньше обращают внимание на камеру, поэтому фотоволонтер будет спокойнее, он сможет сориентироваться и сделать больше снимков.
- Если фотоволонтер готов приходить в хоспис регулярно, то разумно предложить ему учреждение, которое ближе к его дому или месту работы. Так он сможет познакомиться с медперсоналом, пациентами и волонтерской командой, а значит, будет чувствовать себя более свободно и понимать, на что важно обращать внимание при съемке. Кроме того, и сотрудникам хосписа проще, когда в хосписе фотографирует уже знакомый человек.
- Публикацию снимков с лицами пациентов обязательно нужно согласовывать: координатор хосписа заранее предупреждает пациента о съемке и убеждается в его согласии, а после – спрашивает у пациента разрешения использовать эти кадры, и только после полученного письменного согласия снимок публикуется. Иногда согласовать публикацию невозможно, потому что пациент выписался или его состояние ухудшилось. Поэтому важно

заранее проговаривать с фотоволонтерами все особенности съемки в хосписе, предлагать идеи и приемы, которые позволят сделать отличные кадры без людей.

- Не стоит списывать со счетов волонтеров с простой техникой или неподходящим стилем съемки. Новейшее оборудование и даже долгая практика не научат видеть, если не развивать свои чувства и разум, ведь ни на одной камере нет волшебной кнопки «шедевр».

Будущий фото- и видеоволонтер перед началом сотрудничества с фондом соглашается соблюдать наши непреложные правила:

- не публиковать в своих соцсетях и иных общедоступных источниках снимки с лицами пациентов;
- не передавать снимки третьим лицам;
- не использовать снимки в личных целях, в том числе для творческих портфолио, выставок и конкурсов без согласования с фондом.

Волонтеры, в свою очередь, разрешают фонду распоряжаться их снимками. Речь идет не только о публикации (с указанием имени или без), но и об обработке кадров, использовании их в СМИ и т.д.

**Автоволонтеры.** Обычно в хосписах есть штатные водители, но объем задач часто превышает их возможности – особенно перед Новым годом, 8 Марта и различными крупными мероприятиями. Волонтеры на личных автомобилях развозят средства по уходу пациентам выездной службы хосписов, встречают в аэропорту лекторов или подопечные семьи, забирают печатную продукцию из типографии или гуманитарную помощь из офиса компании. В среднем в месяц автоволонтеры совершают около ста поездок.

**Юристы.** Волонтеры-юристы значительно помогают семьям с неизлечимо больными детьми. Конечно, за сложные случаи отвечают сотрудники юридической службы фонда «Вера». Однако у большинства семей возникают стандартные вопросы и проблемы, и их консультируют юристы-волонтеры.

**Переводчики, верстальщики, корректоры.** Фонд «Вера» издает просветительскую литературу по паллиативной помощи для врачей, медсестер и родственников пациентов. Это как переводные книги, так и специально собранные материалы. За содержание и подготовку наших изданий отвечает штатный сотрудник фонда «Вера», но верстку и корректуру делают безвозмездно специалисты из числа волонтеров. Волонтерская группа профессиональных переводчиков подключается к работе над книгами, статьями и презентациями. Они также помогают с устным переводом на мероприятиях с участием иностранных лекторов.

**Другая профессиональная помощь.** Ведущие творческих мастер-классов проводят уроки для персонала хосписов, пациентов и родителей, чьи дети находятся в паллиативных отделениях.

Волонтеры-дизайнеры помогают подготовить обложку для брошюры, афишу мероприятия, таблички для навигации, красивые объявления, макеты сувениров.

Художники, специалисты по интерьеру и ландшафту преображают пространство хосписа или прилегающей территории: разрисовывают стены, удобно расставляют мебель, подбирают скатерти и занавески, разбивают клумбы, помогают советами по уходу за растениями.

Ветеринары наблюдают обитателей живого уголка.

**Волонтерский фандрайзинг.** Особый вид помощи – это волонтерский фандрайзинг, то есть привлечение ресурсов для хосписов и паллиативных отделений. Волонтеры могут собирать как пожертвования, так и различную продукцию, контакты СМИ и новых единомышленников. Все это они ищут через свои соцсети – среди друзей и коллег.

Один из популярных видов волонтерского фандрайзинга в нашем фонде – «День рождения в пользу...». Волонтер просит друзей ничего не дарить ему, а вместо этого перечислить деньги в фонд или купить на них что-то нужное пациентам: угощение, подарки, средства по уходу.

О других примерах волонтерского фандрайзинга можно прочесть на сайте фонда «Вера».

В случае волонтерского фандрайзинга человек действует от своего имени, а не от лица организации, так как она не может отвечать за его действия, качество его мероприятия, продукции и т.д. Тем не менее важно, чтобы волонтер предупредил координатора или сотрудника фонда, что планирует собирать деньги или вещи для хосписов.

## Знакомство

Все профессиональные волонтеры заполняют соответствующие анкеты по видам помощи (примеры анкет в Приложении 5). Общая часть в них – личная информация и контакты кандидата, далее следуют специальные вопросы, касающиеся конкретных видов помощи. Например, в случае с фото- и видеоволонтерами нас интересует, есть ли у волонтера своя аппаратура; волонтера-переводчика мы просим уточнить, с какими языками он работает, автоволонтера – какой вместимости у него машина и т.д.

Координацией и отбором кандидатов занимаются те сотрудники фонда «Вера», которые обладают профессиональным опытом, могут оценить квалификацию волонтеров и грамотно сформулировать для них задачи.

Все профессиональные волонтеры посещают общую ознакомительную встречу, в том числе те, кто живет в другом городе или стране: они могут посетить

ознакомительную встречу, которая проводится онлайн.

Групповые собеседования проводят для волонтеров, которые в той или иной степени будут взаимодействовать с пациентами и их близкими. Это в первую очередь фото- и видеоволонтеры, снимающие в хосписах, и волонтеры-юристы, которые помогают подопечным семьям с тяжелобольными детьми в решении юридических проблем. Цели такого знакомства:

- понять мотивацию волонтера: например, убедить, что это не способ найти клиентов или пополнить портфолио;
- познакомить человека с правилами работы и организацией конкретного вида волонтерской помощи.

Будущих профессиональных волонтеров, которые станут в той или иной степени контактировать с пациентами в процессе оказания помощи, мы просим подписать памятки, регламентирующие действия волонтера и предписывающие соблюдение определенных правил (Приложения 8, 9, 10).

## Организация работы

После подписания памятки волонтер попадает в базу с профессиональными волонтерами фонда «Вера». Разделы этой таблицы соответствуют темам анкет и видам помощи. Каждый сотрудник, который работает с тем или иным разделом базы профессиональных волонтеров, должен ее обновлять и вовремя сообщать команде направления помощи волонтеров о нехватке квалифицированных волонтеров или об отсутствии у них каких-либо навыков.

Сотрудники фонда «Вера» отправляют запросы на профессиональных волонтеров на специальную электронную почту, которую читает человек из команды направления помощи волонтеров. Желательно, чтобы заявка содержала не только информацию, что и когда нужно сделать, но и обоснование, почему это важно, – это мотивирует добровольцев. В зависимости от характера просьбы запрос направляется в соответствующую рассылку для волонтеров.

С рассылками для административных волонтеров, мастеров красоты, автоволонтеров и организаторов мероприятий работает сотрудник направления помощи волонтеров. Он связывает отозвавшегося волонтера с координатором или представителями фонда, а в некоторых случаях самостоятельно курирует выполнение задачи.

Об узкопрофессиональной помощи пишут рассылки эксперты из фонда: так, например, волонтерам-юристам присылает письма штатный юрист фонда, а с фотографами и видеооператорами работает сотрудник отдела развития и коммуникации.

## Благодарность и поддержка

Волонтеры, помогающие хосписам дистанционно, получают меньше эмоциональной отдачи от своей добровольной работы. Мы в фонде «Вера» это учитываем и даем им почувствовать себя частью команды:

- благодарим за выполненную работу письмом или звонком от сотрудника направления помощи волонтеров, координатора помощи учреждению или того, кто напрямую обращался с просьбой;
- регулярно делимся основными новостями и успехами фонда в специальной рассылке;

- поздравляем с днем рождения, общими праздникам и Днем волонтера;
- приглашаем на ежегодное мероприятие с участием сотрудников, руководителей и попечителей фонда.

Каждый волонтер вносит свой вклад в общее дело, благодаря им паллиативная помощь становится по-настоящему человеческой и милосердной.

## «Поражает география неравнодушных людей...»

\*\*\*

*Валентина Ивановна не разговаривает. Совсем. Ни слова. Только звуки издает. На Масленицу в хоспис принесли блины. В палате, где она живет, все пациенты очень обрадовались, а Валентина Ивановна только отрицательно качала головой. А потом попросила [знаками] бумагу с карандашом и написала: «Спасибо вашей бабушке за блины. Сколько она их напекла! Много блинов не бывает! Я знаю это по своему опыту! Но, к сожалению, не могу их есть сейчас...»*

\*\*\*

*У нас в прошедшую субботу пациенты загадывали желания и вешали их на елку, а неизвестные деды морозы их исполняют вот уже несколько дней. Сегодня нашей Марише привезли электрический самокат – она мечтала после выписки ездить в магазин, в парк и в гости, потому что ходить ей тяжело, а ехать она может. Вешала звезду на елку и приговаривала: ну зачем я это написала, ну это же нереально, все смеяться будут...*

*И когда она сквозь слезы рассказывала, что это первая мечта, которая сбылась у нее за шестьдесят лет, просто сердце разрывалось! Заряжаем самокат, завтра утром договорились погонять по холлу!*

\*\*\*

*Ирине Петровне девяносто пять лет. Она очень устала, все время просится «туда». Большую часть времени она лежит в кровати – то поет, то плачет. И всегда с ней рядом Толюнчик – маленькая оранжевая лошадка. Ирина Петровна очень его полюбила: спит, прижав к себе. Он согревает ее. Она разговаривает с ним. Он делит с ней ее одиночество. Показывает мне его всегда, когда прихожу, говорит: «Это мой Толя, Толюнчик». Так вроде бы звали ее сына, которого уже давно нет на этом свете.*

*И вот Толюнчик потерялся. Искали и переживали все – пациенты и персонал. Каждый день спрашивали: «Нашелся ли?..» Нет. Написали просьбу в наш волонтерский чат: вдруг есть у кого такая же игрушка. Волонтеры – люди космическо-фантастические! – нашли фирму-производителя, но оказалось, что игрушку сняли с производства, а интернет-магазины продали давным-давно.*

*Что делать? Наш волонтер опубликовала на своей странице в соцсетях просьбу «Толюнчик, найдись!». И благодаря ей и всем неравнодушным людям к нам приехали целых два Толюнчика. Если почитать комментарии под постом, пока искали, – поражает география неравнодушных людей. Поражает путь, который проделывает такая, казалось бы, незначительная вещь, как игрушка, но значимая для одного старенького и одинокого человека. Один человек готов подарить: дочка давно не играет с лошадкой, и игрушка просто лежит дома. Другой человек едет забирать ее – и передает третьему, который привозит ее в Центр паллиативной помощи. И одновременно еще один волонтер едет за вторым Толюнчиком – и тоже привозит к нам. У обеих игрушек похожая история: бабушка подарила внучке лошадку, но внучка любит играть с машинками – и лошадка осталась не у дел.*

*И вот один из Толюнчиков уже у своей хозяйки. По-прежнему греет ее своим плюшевым теплом, радует глаз теплым оранжевым цветом.*

## Глава 9

## Как юридически оформить работу с волонтерами



«Нужен ли договор с волонтером, какие справки просить у волонтера, как закрепить обязательства НКО и медицинской организации друг перед другом... Так как волонтерство (добровольчество) для российского законодательства – сравнительно новый предмет, и, учитывая, что нормативные акты в этой сфере не содержат норм, регламентирующих деятельность добровольцев в конкретных областях добровольческой деятельности, тема юридического оформления, как правило, вызывает много вопросов. Если нет единой федеральной правовой базы, список требований к волонтерам зависит от нормативных актов, принимаемых на региональном уровне, соглашений, разрабатываемых и применяемых самими участниками правоотношений, внутренних регламентов медицинской организации и конкретной ситуации. Разумеется, этот вопрос требует отдельного внимания и серьезной проработки до начала сотрудничества с волонтерами. Вместе с тем стоит помнить, что избыточные формальные требования могут снизить заинтересованность волонтеров в помощи и привести к сокращению числа волонтеров в медицинских организациях. Поэтому всегда нужно искать баланс между возможными рисками, с одной стороны, и целями деятельности некоммерческой организации в этой сфере социальной активности граждан – с другой».

**Елена Сазонова,**  
юрист Благотворительного фонда  
помощи хосписам «Вера»

### Почему это важно

Волонтерство основывается на бескорыстии и свободе. Тем не менее это и вид сотрудничества с организацией, а значит, все участники несут ответственность. Организация должна обеспечить безопасность пациентов и самих волонтеров. Волонтеры – не причинить вреда пациентам хосписа или самому учрежде-

нию. Поэтому важно заранее решить, как и где будут оговорены принципы сотрудничества, нужно ли будет для этого заключать договор, какие справки или документы потребуются от волонтеров и т.д. Все это сделает отношения прозрачными и снизит риски ошибки с чьей-либо стороны.



## С чего начать

Для начала мы рекомендуем ознакомиться со всеми нормативными актами, уяснить обязательные требования и решить, как им соответствовать. Вместе с этим нужно понять, есть ли необходимость сформулировать свои дополнительные требования, чтобы гарантировать себе спокойную работу.

*Важно! Эта книга посвящена опыту работы Благотворительного фонда «Вера» по организации волонтерской немедицинской помощи в хосписах и отделениях паллиативной медицинской помощи. Поэтому обзор правового регулирования также касается только этой сферы. Он не исчерпывающий с точки зрения организации волонтерской деятельности вообще.*

В своей работе фонд «Вера» опирается на:

- Федеральный закон от 11.08.1995 г. № 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)»;
- Постановление Правительства РФ от 28.11.2018 г. № 1425 «Об утверждении общих требований к порядку взаимодействия федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, подведомственных им государственных и муниципальных учреждений, иных организаций с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности и добровольческими (волонтерскими) организациями и перечня видов деятельности, в отношении которых федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления утверждается порядок взаимодействия государственных и муниципальных учреждений с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности, добровольческими (волонтерскими) организациями»;
- Приказ Министерства здравоохранения РФ от 26.02.2019 г. № 96н «Об утверждении порядка взаимодействия федеральных государственных учреждений, подведомственных Министерству здравоохранения Российской Федерации, с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности и добровольческими (волонтерскими) организациями при содействии в оказании медицинской помощи в организациях, оказывающих медицинскую помощь»;
- Письмо Министерства здравоохранения РФ от 31.05.2018 г. № 28-4/1158 «О методических рекомендациях по организации работы добровольцев в сфере охраны здоровья»;
- Письмо Министерства здравоохранения РФ от 25.09.2019 г. № 28-2/И/2-8923 «О направлении Методических рекомендаций к порядкам взаимодействия органов власти, государственных учреждений, с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности и добровольческими (волонтерскими) организациями при содействии в оказании

медицинской помощи в организациях, оказывающих медицинскую помощь»;

- Приказ Департамента здравоохранения г. Москвы от 22.09.2016 г. № 796 «Об утверждении Регламента взаимодействия Департамента здравоохранения города Москвы и организаций, подведомственных Департаменту здравоохранения города Москвы, с социально ориентированными некоммерческими организациями»;
- требования учреждений, с которыми сотрудничает фонд, и условия договоров с ними.

На основании этих документов мы вывели для себя понятия и правила, которыми руководствуемся в организации деятельности волонтеров.

## Кто такой волонтер и что он делает

Согласно статье 5 Федерального закона 135-ФЗ волонтеры – это физические лица, осуществляющие добровольческую деятельность в форме безвозмездного выполнения работ и/или оказания услуг в целях, указанных в пункте 1 статьи 2 Федерального закона 135-ФЗ, или в иных общественно полезных целях в том числе):

- социальной поддержки и защиты граждан, включая улучшение материального положения малообеспеченных, социальную реабилитацию безработных, инвалидов и иных лиц, которые в силу своих физических или интеллектуальных особенностей, иных обстоятельств не способны самостоятельно реализовать свои права и законные интересы;
- содействия защите материнства, детства и отцовства;
- содействия деятельности в сфере профилактики и охраны здоровья граждан, а также пропаганды здорового образа жизни, улучшения морально-психологического состояния граждан;
- социальной реабилитации детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, безнадзорных детей, детей, находящихся в трудной жизненной ситуации;
- оказания бесплатной юридической помощи и правового просвещения населения;
- содействия добровольческой (волонтерской) деятельности;
- поддержки общественно значимых молодежных инициатив, проектов, детского и молодежного движения, детских и молодежных организаций;
- содействия деятельности по производству и (или) распространению социальной рекламы.

Список приведен в сокращенном виде, полностью он указан в статье 2 Федерального закона 135-ФЗ.

Фонд «Вера» ориентируется на перечень видов деятельности, осуществляемой волонтерами в медицин-

ских учреждениях, изложенных в пункте 6 Письма Министерства здравоохранения РФ от 31.05.2018 г. № 28-4/1158:

**А. Помощь медицинскому персоналу и медицинский уход за пациентами (такую помощь имеют право осуществлять только волонтеры, получающие или получившие медицинское образование):**

- помощь в проведении термометрии, измерении АД, частоты пульса, частоты дыхания с фиксированием показателей в стационарной карте;
- оказание помощи медицинскому персоналу в выдаче лекарств;
- помощь в проведении перевязок;
- помощь в подготовке стерильных инструментов, капельниц, растворов в процедурном кабинете;
- помощь в сборе необходимых анализов (кал, моча, кровь) и доставке их в лабораторию;
- помощь в подготовке внутривенных капельных систем и проведении манипуляций (внутривенные, внутримышечные инъекции, постановка и контроль за внутривенными капельными системами) совместно с медицинской сестрой;
- помощь медицинской сестре в выполнении назначений врача;
- помощь в предоперационной подготовке пациентов;
- помощь в осуществлении всех манипуляций и уходе за пациентами под контролем среднего медицинского персонала отделения.

**Б. Помощь медицинскому персоналу в общем уходе за пациентами:**

- помощь медицинской палатной сестре в уходе за пациентами, участие в кормлении пациентов при необходимости;
- помощь в смене нательного и постельного белья пациентов;
- помощь в осуществлении контроля за соблюдением больными правил личной гигиены: умывает, подмывает, причесывает пациентов, которые не могут этого делать по своему физическому состоянию;
- помощь в сопровождении и транспортировке пациентов;
- помощь в осуществлении контроля за выполнением пациентами и посетителями режима дня лечебного отделения;
- иные виды помощи, требующие специальной подготовки и знаний.

**В. Организация системной досуговой и обучающей деятельности пациентов и находящихся с ними родственников, досуговая и обучающая деятельность:**

- общение, эмоциональная поддержка пациентов;
- игры в помещении и на свежем воздухе;
- проведение творческих занятий, встреч;
- постановка театрализованных представлений;
- организация и проведение праздников;
- проведение сеансов арт-терапии;

- проведение сеансов музыкальной терапии;
- проведение сеансов пет-терапии;
- показ видео- и кинофильмов;
- выпуск больничных газет и журналов совместно с пациентами;
- чтение книг вслух;
- иные виды организации досуга пациентов и развлекательные мероприятия;
- проведение лекций, обучающих мероприятий;
- проведение занятий по компьютерной грамотности;
- помощь в освоении программы школьного образования;
- помощь в освоении программы высшего образования;
- помощь в получении дополнительного образования, повышении квалификации;
- иные виды образовательной деятельности.

**Г. Осуществление нерегулярной деятельности или деятельности, не связанной с пациентами**

Хозяйственная и организационная помощь:

- помощь в проведении текущей уборки и генеральной уборки процедурного (перевязочного) кабинета с использованием дезинфицирующих средств;
- оказание помощи в ведении документации;
- роспись стен в учреждении;
- организация интерактивных элементов в пространстве (выставка работ, игровые элементы);
- обустройство игровых комнат;
- организация точек буккроссинга;
- организация праздничного оформления;
- уход за территорией учреждения, участие в субботниках;
- высадка цветов, кустарников на территории;
- иные виды деятельности по преобразованию среды;
- уборка в помещениях учреждения;
- уборка территории больницы;
- косметический ремонт в помещениях учреждения;
- погрузка, разгрузка, подсобная помощь.

Поддержка родителей и родственников пациентов не на территории лечебных отделений медицинского учреждения в рамках программ, реализуемых медицинским учреждением:

- транспортная помощь;
- помощь по хозяйству;
- создание фото- и видеоматериалов силами волонтеров;
- профессиональная психологическая поддержка волонтерами, имеющими соответствующую квалификацию;
- профессиональные юридические консультации волонтерами, имеющими соответствующую квалификацию;
- организация групп поддержки силами родственников пациентов;
- иные виды поддержки родителей и родственников пациентов.

**Информационная помощь:**

- раздача информационных материалов посетителям учреждения;
- участие в массовых мероприятиях, направленных на повышение информированности населения об оказываемой медицинской помощи;
- участие в массовых мероприятиях по проведению диспансеризации населения;
- участие в массовых мероприятиях по ранней диагностике и профилактике заболеваний;
- участие в мероприятиях по независимой оценке качества оказываемых учреждением услуг;
- иные виды информационной помощи персоналу учреждения.

**Кто может привлекать волонтеров**

Согласно статье 5 Федерального закона 135-ФЗ участника волонтерской деятельности – это добровольцы, организаторы волонтерской деятельности и волонтерские организации.

Организаторы волонтерской деятельности – это некоммерческие организации и физические лица, которые на постоянной или временной основе привлекают волонтеров к осуществлению волонтерской деятельности и осуществляют руководство их деятельностью.

Волонтерская организация – это некоммерческая организация в форме общественной организации, общественного движения, общественного учреждения, религиозной организации, ассоциации (союза), фонда или автономной некоммерческой организации, которая осуществляет деятельность в целях, указанных в пункте 1 статьи 2 Федерального закона 135-ФЗ, привлекает на постоянной или временной основе волонтеров к осуществлению волонтерской деятельности и осуществляет руководство их деятельностью.

Благотворительный фонд «Вера» ищет и готовит волонтеров для работы в государственных учреждениях: хосписах и паллиативных отделениях больниц. По Федеральному закону 135-ФЗ привлекать волонтеров может и физическое лицо, и любая некоммерческая организация, в том числе – государственные и муниципальные учреждения (автономные, бюджетные и казенные). То есть хосписы и больницы юридически имеют право привлекать волонтеров и координировать их работу.

**Права и обязанности волонтера**

Согласно статье 17.1 Федерального закона 135-ФЗ волонтер имеет право:

- 1) осуществлять свою деятельность индивидуально, под руководством организатора волонтерской деятельности, в составе волонтерской организации;
- 2) получать от организатора волонтерской деятельности, добровольческой (волонтерской) организации информацию о целях, задачах и содержании осуществляемой им волонтерской деятельности, а также информацию об организаторе волонтерской деятельности, волонтерской организации;
- 3) получать в случаях и порядке, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации или договором, заключенным с организатором волонтерской деятельности, волонтерской организацией:
  - поддержку в форме предоставления ему питания, форменной и специальной одежды, оборудования, средств индивидуальной защиты, помещения во временное пользование, оплаты проезда до места назначения и обратно, уплаты страховых взносов на добровольное медицинское страхование волонтера либо на страхование его жизни или здоровья или в форме возмещения понесенных волонтером расходов на приобретение указанных товаров или услуг;
  - психологическую помощь, содействие в психологической реабилитации;
  - возмещение вреда жизни и здоровью, понесенного при осуществлении им волонтерской деятельности;
- 4) получать от организатора волонтерской деятельности, волонтерской организации информационную, консультационную и методическую поддержку в объемах и формах, которые установлены указанными организациями;
- 5) получать поощрение и награждение за добровольный труд, в том числе в рамках федеральных, региональных и муниципальных конкурсов и программ.

Волонтер обязан не разглашать ставшие ему известными в ходе осуществления волонтерской деятельности сведения, составляющие специально охраняемую законом тайну.

Фонд «Вера» старается обеспечить волонтерам доступ ко всей открытой информации о работе НКО и хосписов. Мы рассказываем об этом на общих и индивидуальных встречах, в рассылках и группах в социальных сетях. Кроме того, любой волонтер может всегда обратиться к координатору за консультацией или советом.

У нашего фонда нет возможности компенсировать волонтерам затраты на дорогу, питание, оплачивать медицинскую страховку или покрывать другие расходы. Мы стараемся донести до них, что их глав-

ный вклад – это время и дело, он не должен подразумевать серьезных финансовых затрат. Вместе с тем мы предоставляем волонтерам комнаты для отдыха, форму, средства защиты и инструменты для определенных видов работы (например, перчатки и инвентарь для помощи в саду). Также время от времени наши волонтеры могут получить психологическую и методическую поддержку на групповых встречах с психологом.

Благодарность и поощрение для волонтеров всегда нематериальны: например, приглашение на ежегодный праздник для друзей и волонтеров фонда. Фонд инструктирует всех волонтеров о том, что нельзя рассказывать факты из личной жизни пациентов и их семей, которыми они поделились. Если работа волонтера предполагает знакомство с личной информацией (например, юридическая помощь семьям), он подписывает обязательство о неразглашении конфиденциальных данных.

## Договоры с волонтером и/или между учреждением и НКО

Федеральный закон 135-ФЗ допускает заключение с волонтером договора гражданско-правового характера. На него распространяются все положения Гражданского кодекса Российской Федерации. Этот договор имеет точно такую же силу, как и любой другой документ, соответствующий всем требованиям законодательства РФ.

Заключение письменного договора с волонтером не обязательно, но имеет смысл, если:

- волонтер должен соблюдать специальные правила, обязательные требования, предусмотренные внутренними документами организации;
- нужно компенсировать расходы волонтера, связанные с исполнением договора;
- волонтер работает регулярно, выполняет определенную функцию для организации.

Что включить в договор с волонтером:

- описание работ (услуг) волонтера;
- безвозмездный и добровольный характер осуществления работ;
- права и обязанности сторон;
- требования, которые волонтер обязан соблюдать;
- расторжение договора при нарушении волонтером обязательных требований;
- условия и порядок прекращения договора;
- положения о конфиденциальности.

Что не включать в договор:

- указание на часы работы, выходные, отпуск, взыскания, так как это скорее относится к трудовому договору;
- условия поощрения, из которых следует, что договор является возмездным.

Фонд «Вера» оформляет договоры с волонтерами. Образец такого договора приводится в Приложении 12.

При этом фонд заключает договор с хосписом, в котором указывает свою ответственность за организацию работы волонтеров (образец договора в Приложении 13).

## Какие документы запрашивать у волонтера

В Федеральном законе «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)» не оговариваются личные документы и справки о состоянии здоровья, которые можно или нужно запрашивать у волонтеров. В этом вопросе стоит руководствоваться положениями ведомственных нормативных актов, спецификой учреждения и текущей ситуацией в регионе (например, с эпидемиологической точки зрения). В целом мы рекомендуем без необходимости не усложнять доступ волонтеров в учреждение избыточными формальностями.

Фонд «Вера» руководствуется требованиями учреждений-партнеров и рекомендациями, содержащимися в пункте 7 Письма Министерства здравоохранения от 31.05.2018 г. № 28-4/1158 «О методических рекомендациях по организации работы добровольцев в сфере охраны здоровья», где предлагается:

- применять минимальные требования по прохождению волонтерами медицинских обследований и анализов, достаточные для получения информации об отсутствии риска переноса волонтером инфекций;
- для организации волонтерской помощи медицинскому персоналу в медицинском уходе за пациентами ориентироваться на требования, аналогичные требованиям к учащимся образовательных организаций общего и профессионального образования перед началом и в период прохождения практики в организациях, работники которых подлежат медицинским осмотрам<sup>4</sup>;
- для осуществления помощи медицинскому персоналу в уходе за пациентами включать в уровень обследований наличие флюорографии и справки от терапевта об отсутствии контактов с инфекционными больными;
- для организации досуговой и обучающей деятельности пациентов и их родственников, а также осуществления нерегулярной деятельности или деятельности, не сопрягающейся с пациентами, не требовать прохождения медицинского обследования.

<sup>4</sup> На основании пункта 16 приложения № 2 к Приказу Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 12.04.2011 г. № 302н «Об утверждении перечней вредных и (или) опасных производственных факторов и работ, при выполнении которых проводятся предварительные и периодические медицинские осмотры (обследования), и Порядка проведения предварительных и периодических медицинских осмотров (обследований) работников, занятых на тяжелых работах и на работах с вредными и (или) опасными условиями труда».



Кроме того, фонд «Вера» руководствуется положениями, закрепленными в Приказе Министерства здравоохранения РФ от 26.02.2019 г. № 96н «Об утверждении порядка взаимодействия федеральных государственных учреждений, подведомственных Министерству здравоохранения Российской Федерации, с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности и добровольческими (волонтерскими) организациями при содействии в оказании медицинской помощи в организациях, оказывающих медицинскую помощь». Они предусматривают, что:

- до начала осуществления волонтерской деятельности в медицинском учреждении организаторы волонтерской деятельности и волонтерские организации предоставляют учреждению списки волонтеров с указанием в отношении каждого волонтера фамилии, имени, отчества (при наличии), даты рождения, данных документа, удостоверяющего личность;
- предъявление иных требований, чем установлены Общими требованиями или настоящим Порядком, к медицинскому обследованию и состоянию здоровья волонтеров, не осуществляющих содействие в оказании медицинской помощи непосредственно при выполнении медицинских вмешательств, не допускается, за исключением случаев карантина или случаев, установленных государственными санитарно-эпидемиологическими правилами и гигиеническими нормативами в соответствии с Федеральным законом от 30.03.1999 г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения». Информация о карантине или дополнительных требованиях, установленных санитарными правилами, должна быть доведена учреждением до сведения организаторов волонтерской деятельности и волонтерской организации.

Фонд также следует рекомендациям, содержащимся в пункте 7 Письма Министерства здравоохранения РФ от 25.09.2019 г. № 28-2/И/2-8923 «О направлении Методических рекомендаций к порядкам взаимодействия органов власти, государственных учреждений, с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности и добровольческими (волонтерскими) организациями при содействии в оказании медицинской помощи в организациях, оказывающих медицинскую помощь»:

«Волонтеры, оказывающие содействие в медицинских организациях в направлениях ухода, досуга, образования, бытовой помощи и т.д. (т.е. не осуществляющих содействие в оказании медицинской помощи непосредственно при выполнении медицинских вмешательств), освобождены от прохождения медицинских обследований. Предъявление к ним дополнительных требований со стороны медицинского учреждения в части прохождения медицинских осмотров, анализов, предоставления справок не допускается».

Фонд «Вера» просит новых волонтеров перед первым приходом в учреждение предоставить актуальный (полученный в течение последних 12 месяцев) результат флюорографического обследования и справку о наличии прививки от кори (или результат анализа на наличие антител).

Волонтеры, которые приходят помогать в детские паллиативные отделения, по требованию руководства больниц-партнеров должны также оформить личную медицинскую книжку.

В этом вопросе фонд руководствуется:

- Письмом Министерства здравоохранения с методическими рекомендациями по организации работы добровольцев в сфере охраны здоровья (от 31.05. 2018 г. № 28-4/1158);
- санитарно-эпидемиологическими требованиями учреждений, с которыми фонд сотрудничает.

Фонд не запрашивает у волонтеров копий личных документов, но предоставляет охране учреждений списки допущенных туда волонтеров. В учреждения волонтеры проходят при предъявлении паспорта.



## Заключение

Мы подробно и честно поделились опытом благотворительного фонда «Вера», постарались учесть все нюансы, указать на возможные риски, собрать исчерпывающие методические рекомендации для коллег и сделать их максимально полезными. Надеемся, что благодаря этому пособию сотрудничество с волонтерами станет более прозрачным и менее пугающим.

Тем не менее здесь, как и в любой сфере человеческих отношений, невозможно прописать ответы на все вопросы. Часто приходится действовать спонтанно, интуитивно, вопреки чьим-то советам. Но любые импровизации возможны, когда у вас есть надежная база: алгоритм привлечения и подбора волонтеров, устойчивые правила взаимодействия с медперсоналом, классификация задач для добровольцев и продуманная обратная связь. Как раз эту основу вы сможете разработать, опираясь на наше пособие.

Волонтеры необходимы, чтобы хоспис был домом с душой – местом, где человек помогает человеку. Чем бережнее в обществе относятся к людям на их последнем отрезке жизни, тем внимательнее – и к самим себе и своим близким. Не зря мы постоянно повторяем: хоспис – это про жизнь.



## Приложения

### Приложение 1

#### Заповеди хосписа

1. Хоспис – это комфортные условия и достойная жизнь до конца.
2. Мы работаем с живыми людьми. Только они, скорее всего, умрут раньше нас.
3. Нельзя торопить смерть, но и нельзя искусственно продлевать жизнь. Каждый проживает свою жизнь. Сроков ее не знает никто. Мы лишь попутчики на последнем этапе жизни пациента.
4. Брать деньги с уходящих из этого мира нельзя. Наша работа может быть только бескорыстной.
5. Мы не можем облегчить боль и душевные страдания пациента в одиночку, только вместе с ним и его близкими мы обретаем огромные силы.
6. Пациент и его близкие – единое целое. Будь деликатен, входя в семью. Не суди, а помогай.
7. Если пациента нельзя вылечить, это не значит, что для него ничего нельзя сделать. То, что кажется мелочью, пустяком в жизни здорового человека, – для пациента имеет огромный смысл.
8. Каждый человек индивидуален. Нельзя навязывать пациенту своих убеждений. Пациент дает нам больше, чем мы можем дать ему.
9. Принимай от пациента всё, вплоть до агрессии. Прежде чем что-нибудь делать – пойми человека, прежде чем понять – прими его.
10. Будь всегда готов к правде и искренности. Говори правду, если пациент этого желает и если он готов к этому... Но не спеши.
11. Незапланированный визит – не менее ценен, чем визит по графику. Чаще заходи к пациенту. Не можешь зайти – позвони; не можешь позвонить — вспомни и все-таки... позвони.
12. Не спеши, находясь у пациента. Не стой над пациентом – посиди рядом.
13. Как бы мало времени ни было, его достаточно, чтобы сделать все возможное. Если думаешь, что не все успел, то общение с близкими ушедшего успокоит тебя.
14. Хоспис – дом для пациентов. Мы – хозяева этого дома, поэтому: переобуйся и вымой за собой чашку. Репутация хосписа – это твоя репутация.
15. Главное, что ты должен знать: ты знаешь очень мало.

*[Сформулированы Андреем Гнездиловым и Верой Миллионщиковой]*

## Приложение 2

### Кодекс волонтера

1. Уважай религиозные, философские и другие взгляды больного – они важная часть его внутреннего мира. Давление с нашей стороны недопустимо.
  2. Не откладывай на завтра, если обещал больному помощь. Завтра может быть поздно.
  3. При общении с больным помни, что:
    - желания и интересы больного являются основой для общения. Наше открытое сердце и умение слушать могут преодолеть чувство одиночества;
    - сдержанность в эмоциях и движениях, отсутствие суеты – проявление понимания состояния больного;
    - отсутствие в речи резких, категорических выражений и, напротив, употребление мягких, вероятностных форм предложений помогают создать атмосферу доверия.
  4. Не обсуждай без необходимости личную жизнь больного, сохраняя необходимую конфиденциальность.
  5. Оставь на время прихода в хоспис груз своих нерешенных проблем. Не перекладывай его на плечи больного.
  6. Берись только за посильную работу. Каждое полезное дело, каким бы незначительным оно ни казалось, важно для хосписа.
  7. Выполняй работу, за которую взялся, как следует и не перекладывай на другого. Не забывай поблагодарить других добровольцев за помощь.
  8. Доброжелательность, терпимость и честность помогут нам работать вместе.
  9. Относись внимательно к просьбам и замечаниям сотрудников хосписа. Не обижайся, если у сотрудника не было времени поблагодарить за хорошо сделанную работу.
  10. Если возникла трудная ситуация, не спеши, лучше посоветуйся с добровольцами и с персоналом. Принимай участие в регулярных встречах добровольцев. Это поможет правильно организовать и скоординировать нашу деятельность.
  11. Не осуждай коллегу, а открыто обсуждай проблему. Не торопись с выводами. Осуждение разрушительно, а открытое обсуждение поможет найти правильный выход.
  12. Прислушивайся к мнению коллег и не бойся поменять привычный вид деятельности в хосписе. Возможно, новая работа позволит лучше раскрыть себя и принесет больше пользы.
- (Положения Кодекса сформулированы учредителем Благотворительного фонда помощи хосписам «Вера» Нютой Федермессер)*



## Приложение 3

**Список возможных задач для волонтеров  
в стационаре хосписа (из практики фонда «Вера»)****1. Хозяйственные задачи:**

- а) сортировка и наведение порядка на складе благотворительной помощи;
- б) помощь в наведении порядка в общих помещениях и палатах (снять и повесить шторы, развесить картины, протереть пыль, иногда – помощь персоналу во время генеральной уборки);
- в) ремонт несложного оборудования (коляски, трости и пр.);
- г) переноска, разгрузка.

**2. Общение с пациентами и их близкими.****3. Выполнение индивидуальных просьб пациентов**

(сходить в магазин, найти книгу, зарядить телефон, напечатать фото и пр.).

**4. Прогулки с пациентами.****5. Организация досуга пациентов**

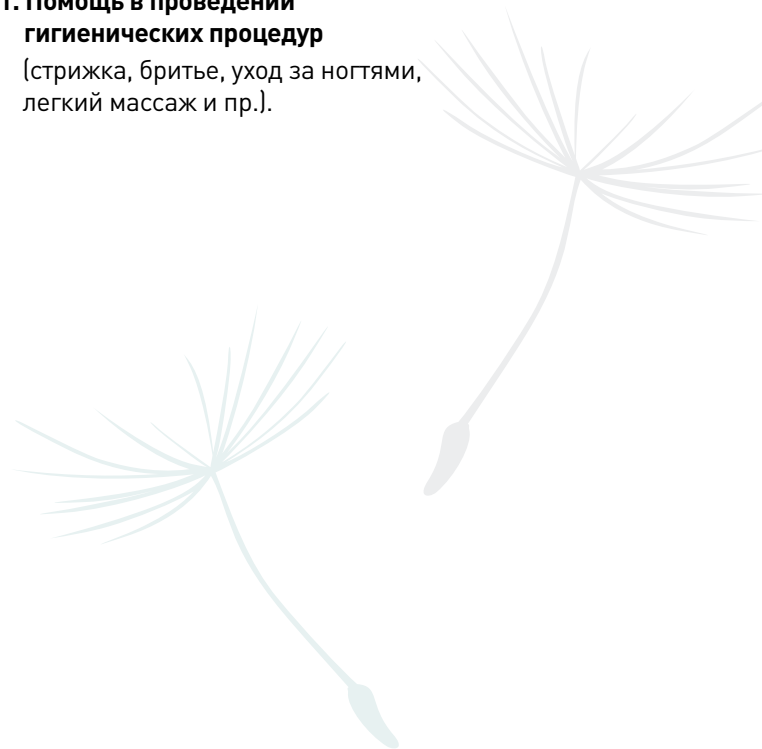
(чтение, просмотр фильма, игры, караоке и пр.).

**6. Помощь на мероприятиях**

(концерты, мастер-классы, «тележки радости», кинопоказы и пр.).

**7. Помощь в зооуголке и в уходе за растениями.****8. Изготовление салфеток.****9. Помощь в кормлении пациентов.****10. Помощь в купании пациентов.****11. Помощь в проведении гигиенических процедур**

(стрижка, бритье, уход за ногтями, легкий массаж и пр.).



## Приложение 4

**Анкета волонтера в хосписе  
(из практики фонда «Вера»)**

Добрый день!

Эта анкета для всех, кто принял решение стать волонтером одного из московских хосписов для взрослых или в детском паллиативном отделении.

Перед заполнением анкеты, пожалуйста:

1. Оцените взвешенность своего решения.

Волонтерство – это ответственность. Прежде чем принять решение, подумайте о том, готовы ли Вы потратить свое свободное время, чтобы регулярно приходить к больным людям и делать то, в чем нуждаются они, а не Вы.

2. Оцените свои силы и возможности.

Прежде чем согласиться помочь в хосписах, спросите себя: достаточно ли у Вас физических и душевных сил, чтобы делать это?

3. Оцените временные ресурсы.

Подумайте, сколько времени в день/неделю/месяц Вы можете уделить помощи фонду, хоспису и его подопечным. От этого зависит выбор вида помощи.

**Предварительные вопросы**

- Я живу в Москве или Московской области.
- Я был на ознакомительной встрече фонда «Вера».
- Я подтверждаю, что за последний год никто из моих близких не нуждался в паллиативной помощи.

**Личные данные**

- Фамилия и имя.
- Отчество (Ваше отчество необходимо для оформления пропуска в стационар. Если отчества нет, укажите это).
- Пол.
- Дата рождения.
- Номер телефона.
- E-mail адрес
- Странички в соцсетях (мы будем рады, если Вы укажете ссылки на Ваши личные странички в соцсетях для лучшего знакомства с Вами).
- Сфера Вашей деятельности (укажите, пожалуйста, ваше образование и сферу нынешней профессиональной или учебной деятельности).
- Расскажите о Ваших интересах и увлечениях.
- Согласие на обработку личных данных: я согласен на обработку моих персональных данных, указанных при заполнении анкеты.

**Волонтерская помощь**

- Выберите хоспис или отделение, где Вы хотели бы начать волонтерство. Одновременно помогать можно только в одном учреждении и менять его нежелательно. Дело в том, что пациенты и медицинский персонал привыкают к Вам, а Вы привыкаете к ним, включаетесь в команду других волонтеров учреждения и в общие дела. Поэтому переход волонтера из одного учреждения в другое всегда негативно отражается на всех участниках команды. Тем не менее в некоторых случаях (например, при смене Вашего места жительства) мы готовы рассмотреть вопрос о Вашей помощи в другом учреждении.
- Какие виды волонтерской деятельности Вы предпочитаете:
  - предполагающие непосредственный контакт с пациентами и их близкими;
  - не предполагающие контактов с пациентами и их близкими (хозяйственные задачи);
  - готовы к любым задачам.
- Сталкивались ли Вы с онкологическим заболеванием или смертью Ваших близких от рака? Если да, то как давно? Опишите, пожалуйста, кратко свой опыт: болел ли кто-то из Ваших близких тяжелой неизлечимой болезнью? Если кто-то из близких умер от тяжелой болезни, то сколько времени прошло с тех пор и насколько Вы были близки с этим человеком?
- Есть ли у Вас опыт волонтерства? Если да, пожалуйста, кратко опишите его.
- Мы просим Вас внимательно ознакомиться с Памяткой волонтера в хосписе (Приложение 7).

Спасибо за Ваше решение помогать!

## Приложение 5

**Анкета профессионального волонтера  
(из практики фонда «Вера»)**

Добрый день!

Значительная часть волонтеров фонда «Вера» регулярно приходят в наши учреждения и помогают пациентам, их родственникам или медицинскому персоналу в обычных ежедневных делах стационара.

Однако есть волонтеры, которые готовы помогать фонду «Вера» или хосписам своими профессиональными навыками – в хосписах или удаленно. Если Вам ближе такой вид помощи, то эта анкета для Вас.

Перед заполнением анкеты, пожалуйста:

1. Оцените зрелость своего решения.  
Волонтерство – это ответственность. Прежде чем принять решение, подумайте о том, готовы ли Вы потратить свое свободное время, чтобы регулярно приходить к больным людям и делать то, в чем нуждаются они, а не Вы.

2. Оцените свои силы и возможности.  
Прежде чем согласиться помогать фонду и нашим пациентам, спросите себя: достаточно ли у Вас физических и душевных сил, а также необходимого опыта (в случае профессиональных волонтеров), чтобы делать это?

3. Оцените временные ресурсы.  
Подумайте, сколько времени в день/неделю/месяц Вы можете уделить помощи фонду, хоспису и его подопечным. От этого зависит выбор вида помощи.

Спасибо за Ваше решение помогать!

**Общая часть анкет  
для профессиональных волонтеров****Личные данные**

- Фамилия и имя.
- Отчество (Ваше отчество необходимо для оформления пропуска в стационар. Если отчества нет, укажите это).
- Пол.
- Дата рождения.
- Номер телефона.
- E-mail адрес.
- Странички в соцсетях (мы будем рады, если Вы укажете ссылки на Ваши личные странички в соцсетях для лучшего знакомства с Вами).
- Сфера вашей деятельности (укажите, пожалуйста, Ваше образование и сферу нынешней профессиональной или учебной деятельности).

- Расскажите о Ваших интересах и увлечениях.
- Нам бы хотелось, чтобы все волонтеры, которые общаются с нашими пациентами и их родственниками, обязательно посетили общую ознакомительную встречу. Однако, если Вы проживаете не в Москве и Московской области или не имеете возможности прийти на такую встречу, Вы можете оказывать помощь в учреждении вашего региона или помогать фонду удаленно.

Я проживаю:

- в Москве или Московской области;
- в другом регионе.

- Согласие на обработку личных данных: я согласен на обработку моих персональных данных, указанных при заполнении анкеты.

**Посещение ознакомительной встречи**

В соответствии с нашими принципами волонтеры фонда «Вера», которые непосредственно помогают нашим пациентам и их родственникам, должны обязательно посетить ознакомительную встречу. Для немосквичей и наших дистанционных помощников это не обязательно.

Если Вы еще не были на нашей ознакомительной встрече, Вы можете записаться на очередную встречу или выбрать удаленный вид помощи.

Посещали ли Вы общую ознакомительную встречу для волонтеров фонда «Вера»:

- да, был на встрече;
- нет, хочу записаться на ознакомительную встречу;
- нет, готов помогать удаленно.

**Выбор направления удаленной помощи**

Если Вы проживаете не в Москве или Московской области, Вы можете помогать нам дистанционно или найти хоспис в вашем регионе для оказания помощи там.

Выберите одно из направлений дистанционной помощи:

- административный волонтер (помощь с использованием компьютера или телефона);
- переводчик;
- дизайнер;
- хочу помогать в своем регионе.

**Выбор направления  
профессиональной помощи**

Выберите подходящее для Вас направление помощи:

- автоволонтер;
- мастер красоты (парикмахер, визажист, мастер маникюра и пр.);
- фотограф, видеооператор, монтажер;
- волонтер по организации досуга (концерты, шоу и пр.).

## Анкета административного волонтера

Вы приняли решение стать волонтером фонда «Вера», но не в стационаре хосписа, а дистанционно: оказывать помощь с использованием компьютера, телефона и интернета, в работе с таблицами, базами и документами, администрированием групп в социальных сетях и т.д.

Всех, кто заполнит данную анкету, мы добавим в почтовую рассылку, в которой публикуются просьбы об административной помощи.

Просьб в рассылке может быть не очень много, но, как правило, их количество возрастает в период проведения мероприятий фонда и крупных праздников.

- Согласие на получение рассылки: я согласен получать рассылку с просьбами о помощи от фонда «Вера» на указанный мной в анкете электронный адрес.

Спасибо за Ваше решение помогать!

## Анкета волонтера-переводчика

Помощь переводчиков очень нужна и важна для нас! Переводчик – это не только человек, хорошо знающий иностранный язык, но и обладающий специальными навыками, поэтому мы ищем волонтеров, занимающихся переводом профессионально.

Пожалуйста, заполните нижеприведенную небольшую анкету. В течение недели после заполнения сотрудник фонда свяжется с Вами.

Желающим помогать письменным переводом текстов мы предлагаем тестовое задание. Если оно будет выполнено качественно, мы подключим Вас к рассылке волонтеров-переводчиков и будем периодически присылать просьбы о переводах. При этом Вы всегда сможете отказаться от перевода, если не будете располагать временем и возможностью его выполнить.

Если же Вам удобнее помогать с устным переводом – Вы можете помогать в сопровождении иностранных специалистов, которые приезжают на мероприятия фонда.

- Сколько лет Вы работаете переводчиком?
- Какими видами перевода Вы занимаетесь?
  - письменным;
  - устным;
  - другое.
- В какой сфере Вы чаще всего переводите?
  - экономика и финансы;
  - юриспруденция;
  - медицина;
  - энергетика;
  - техника;
  - транспорт;
  - социальная сфера;
  - политика;

- художественная литература;
- другое.

- Если у Вас есть опыт медицинских переводов, то в какой области?
  - стоматология;
  - кардиология;
  - реаниматология;
  - фармакология;
  - медицинская техника;
  - здравоохранение;
  - онкология;
  - паллиативная помощь;
  - другое.
- Ваш родной язык (родные языки)?
- С каких и на какие языки Вы переводите?
- В какой форме Вы могли бы помочь нам?
  - переводить на добровольной основе;
  - редактировать переведенные тексты;
  - выполнять устный синхронный перевод;
  - выполнять устный последовательный перевод;
  - другое.
- Согласие на получение рассылки: я согласен получать рассылку с просьбами о помощи от фонда «Вера» на указанный мной в анкете электронный адрес.

Спасибо за Ваше решение помогать!



## Анкета волонтера-дизайнера

Мы ищем профессиональных, талантливых и ответственных дизайнеров. Специфика нашей работы такова, что от старта и до сдачи некоторых задач может пройти несколько довольно длительных этапов согласования, а значит, работа может оказаться значительно растянутой во времени и сопровождаться регулярными доработками.

Пожалуйста, оцените продуманность своего решения, ведь волонтерство – это большая ответственность. Прежде чем браться за работу, спросите себя: сможете ли Вы довести выполнение задания до конца? Сумеете ли качественно осуществлять выбранный вид помощи?

После заполнения анкеты мы свяжемся с Вами и расскажем о дальнейших шагах.

- В каком городе Вы живете?
- Укажите, пожалуйста, Ваше профильное образование: высшее или среднее специальное учебное заведение, курсы и Вашу специализацию.
- Какими специальными компьютерными программами Вы владеете?

- Расскажите, пожалуйста, коротко о Вашем профессиональном опыте: где Вы работали, что входило в Ваши обязанности и т.д.
- В каких работах Вы готовы помогать фонду?
  - верстка многополосных изданий;
  - верстка мелкой печатной продукции (брошюры, листовки и т.п.);
  - дизайн полиграфических макетов;
  - дизайн макетов для наружной рекламы;
  - инфографика;
  - дизайн интерьеров;
  - ландшафтный дизайн;
  - другое.

- Пришлите, пожалуйста, ссылки на примеры Ваших работ.

- Согласие на получение рассылки: я согласен получать рассылку с просьбами о помощи от фонда «Вера» на указанный мной в анкете электронный адрес.

Спасибо за Ваше решение помочь!

## Анкета автоволонтера

Автоволонтеры помогают пациентам хосписов и их семьям, подопечным детской программы, а также фонду помощи хосписам «Вера» в перевозке различного медицинского оборудования, расходных материалов, печатной продукции и пр. Иногда требуется сопровождение пациентов на машине и помощь на мероприятиях фонда.

Пожалуйста, ответьте на следующие вопросы анкеты.

- Марка и номер Вашей машины максимально точно: это необходимо для оформления пропусков и проезда на территорию наших учреждений!

- Мы просим Вас внимательно ознакомиться с Памяткой автоволонтера (Приложение 10).

- Согласие на получение почтовой рассылки означает одновременно и согласие с правилами, перечисленными в памятке.

- Согласие на получение рассылки: я согласен получать рассылку с просьбами о помощи от фонда «Вера» на указанный мной в анкете электронный адрес и согласен с правилами в памятке.

Спасибо за Ваше решение помочь!

## Анкета волонтера – мастера красоты

Пациенты хосписов и подопечные выездной службы всегда хотят быть ухоженными и опрятными. Но часто у них нет сил, чтобы дойти до салона, – поэтому мы всегда рады помощи профессиональных мастеров красоты.

Иногда мы проводим в хосписах День красоты для пациентов и их близких: приглашаем стилистов, визажистов, парикмахеров, мастеров маникюра и будем очень рады, если Вы решите помогать вместе с нами!

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты.

- В каком качестве Вы готовы помогать?
  - парикмахер (дамский мастер);
  - парикмахер (мужской мастер);
  - мастер маникюра;
  - визажист;
  - стилист-парикмахер;
  - стилист одежды;
  - другое.

- Расскажите, пожалуйста, коротко о Вашем опыте работы по профессии.
- Укажите, пожалуйста, ссылку на Ваше портфолио.
- Мы просим Вас внимательно ознакомиться с Памяткой волонтера – мастера красоты (Приложение 9).
- Согласие на получение почтовой рассылки означает одновременно и согласие с правилами, перечисленными в памятке.
- Согласие на получение рассылки: я согласен получать рассылку с просьбами о помощи от фонда «Вера» на указанный мной в анкете электронный адрес и согласен с правилами в памятке.

Спасибо за Ваше решение помогать!

## Анкета волонтера-фотографа, волонтера-оператора, волонтера-монтажера

Ваша помощь требуется нам на каждом мероприятии. Мы ждем фотографов, операторов и монтажеров, любящих свое дело и готовых применить свой талант в благотворительности. У нас нет собственной техники – поэтому мы рассчитываем не только на Ваше время и умение, но и на аппаратуру.

А взамен обещаем интересное времяпрепровождение и опыт!

Пожалуйста, ответьте на несколько вопросов анкеты.

- В каком качестве Вы готовы нам помогать?
  - фотограф;
  - видеооператор;
  - монтажера;
  - другое.
- Опишите, пожалуйста, Ваш опыт работы в сфере фото- и видеосъемки или видеомонтажа.

- Пришлите, пожалуйста, ссылки на примеры Ваших работ.
- Какой техникой Вы располагаете? Укажите, пожалуйста, марку, модель, объективы, дополнительное оборудование (вспышка, штатив, свет).
- Если Вы монтажера, в какой монтажной программе Вы работаете?
- Согласие на получение рассылки: я согласен получать рассылку с просьбами о помощи от фонда «Вера» на указанный мной в анкете электронный адрес и согласен с правилами в памятке.

Через некоторое время мы подключим Вас к рассылке с актуальными задачами и просьбами.

Спасибо за Ваше решение помогать!

## Анкета волонтера по организации досуга

Хоспис – это дом, в котором берегут жизнь, сколько бы ее ни осталось.

Иногда только перед лицом неизлечимого заболевания человек начинает по-настоящему жить, ценить каждый момент, радоваться музыке и удивляться новым впечатлениям. Все происходящее в хосписе направлено на то, чтобы наполнить оставшиеся дни этой жизни покоем, радостью, положительными эмоциями. Бывает, кому-то хочется услышать любимые песни в живом исполнении.

И здесь нам не обойтись без вас, волонтеров, готовых помочь наполнить оставшиеся дни наших подопечных жизнью. Если Вы профессионально поете или танцуете – мы будем очень рады и благодарны Вашей помощи.

После заполнения небольшой анкеты мы будем обращаться к Вам в случае запроса от учреждения и пациентов.

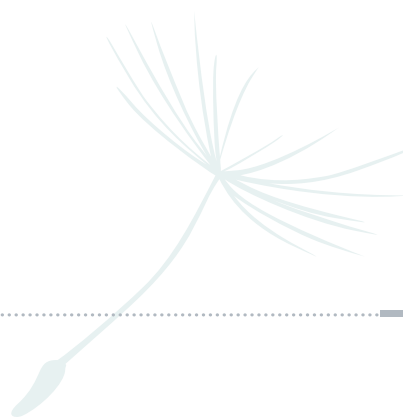
- Вы готовы помогать в качестве:
  - музыканта-солиста;
  - участника или руководителя музыкального коллектива;
  - вокального исполнителя-солиста;
  - участника или руководителя вокального коллектива;
  - актера;

- участника или руководителя сценического коллектива;

- другое.

- Расскажите о Вашем репертуаре/спектакле/выступлении. Мы обращаем Ваше внимание, что, к сожалению, силы пациентов хосписов очень ограничены. Поэтому мы просим Вас с пониманием относиться к тому, что выступление по времени должно укладываться в 40–60 минут.
- Если у Вас есть ссылки на Ваши выступления или примеры работ, пожалуйста, укажите.
- Ваши условия и требования к организации выступления (райдер). Пожалуйста, просим Вас учитывать, что мы имеем довольно ограниченные возможности для проведения концертов и иных мероприятий в наших учреждениях. Например, у нас нет профессиональной музыкальной аппаратуры, площадка для концерта может быть небольшая и т.д. Но мы постараемся организовать Ваше выступление максимально удобно для Вас.
- Выберите хоспис или отделение больницы, где Вы хотели бы выступить.

Спасибо за Ваше решение помочь!



## Анкета волонтера-юриста

- Ваше профильное образование.
  - В какой отрасли права Вы специализируетесь?
    - гражданское право;
    - семейное право;
    - налоговое право;
    - трудовое право;
    - финансовое право;
    - земельное право;
    - уголовное право;
    - административное право;
    - жилищное право;
    - медицинское право;
    - другое.
  - Ваша занятость/рабочий график.
  - Какую юридическую поддержку Вы могли бы оказывать?
    - консультирование удаленно;
    - составление заявлений, жалоб, запросов и т.д.;
    - составление аналитических справок и инструкций по юридическим вопросам, не относящимся к социальному обеспечению и доступности и качеству оказания медицинской помощи;
    - досудебное урегулирование споров;
    - сопровождение судебного процесса удаленно (консультирование и составление исковых заявлений, ходатайств, отзывов, апелляционных жалоб и возражений и т.д.);
    - досудебное урегулирование споров по месту проживания семьи с необходимостью личного присутствия юриста (изучение документов, ведение переговоров с организациями и т.д.);
    - судебное представительство.
  - В решении каких юридических вопросов Вы можете помочь?
    - расторжение брака и получение алиментов;
    - жилищные вопросы (улучшение жилищных условий, задолженности по оплате ЖКХ, жилищные споры и т.д.);
    - трудовые вопросы;
    - вопросы по кредитным обязательствам;
    - получение налоговых вычетов;
    - дела, связанные с причинением вреда жизни и здоровью;
    - дела, связанные с врачебными ошибками;
    - признание лица недееспособным;
    - вопросы опеки и попечительства;
    - имущественные споры;
    - совершение нотариальных действий;
    - другое.
  - Вы готовы оказывать юридическую поддержку подопечной семье удаленно или лично, по месту жительства семьи?
    - Если по месту жительства, то напишите, пожалуйста, в каких городах Вы можете помочь.
    - Расскажите, пожалуйста, о Вашем профессиональном опыте (Где Вы работаете? Что входит в Ваши обязанности? Имеете ли судебную практику?).
    - Есть ли у Вас свой сайт (возможно упоминание на сайтах организаций или адвокатских образований)?
    - Мы просим Вас внимательно ознакомиться с Правилами оказания юридической помощи волонтером-юристом семьям подопечных фонда «Вера» (Приложение 8).
    - Согласие на получение почтовой рассылки означает одновременно и согласие с Правилами оказания юридической помощи волонтером-юристом семьям подопечных фонда «Вера».
    - Согласие на получение рассылки: я согласен получать рассылку с просьбами о помощи от фонда «Вера» на указанный мной в анкете электронный адрес и согласен с Правилами оказания юридической помощи волонтером-юристом семьям подопечных фонда «Вера».
- Через некоторое время мы подключим Вас к рассылке с актуальными задачами и просьбами.
- Спасибо за Ваше решение помочь!





## Приложение 6

### Сценарий проведения группового собеседования (из практики фонда «Вера»)

#### Приветствие

Обозначение цели и плана встречи. Цель: больше узнать друг о друге и взвесить решение.

#### Знакомство

##### Вопросы координатора к участникам

Чем Вы занимаетесь?

Какие у Вас увлечения?

Есть ли у Вас волонтерский опыт? Если да – то какой, если нет – то почему хотите стать волонтером?

Как (какими Вашими навыками) Вы хотели бы помогать?

Есть ли в Вас личный опыт потери/ухода за тяжело больными близкими?

Почему Вы выбрали хосписы и что могло бы Вам помешать быть волонтером здесь?

#### Учреждения (хосписы и паллиативные отделения)

Как устроены хосписы/отделения, в которых мы помогаем.

Как работают стационар и выездные службы, какому количеству пациентов помогают.

##### Пациенты в стационаре

Причины, по которым пациенты попадают в стационар: болевой синдром или другие тяжелые симптомы, с которыми не получается справиться дома, социальные факторы, необходимость передышки для родственников.

Симптомы и состояния пациентов, к которым нужно быть готовым: боли, одышка, невозможность перемещаться, сидеть или есть самостоятельно, пролежни и распады опухолей с запахом, изменения цвета кожи, резкая полнота или худоба, отсутствие волос и др. (Уделить время для ответов на вопросы участников по этой части встречи).

##### Сотрудники в стационаре

Какие задачи выполняет координатор (волонтеров): знакомит нового волонтера с хосписом и персоналом, поддерживает в дальнейшем, знает информацию о пациентах, помогает определить задачи для волонтеров, помогает в сложных ситуациях.

Каковы задачи медицинского персонала

Как взаимодействовать и не допускать конфликтов. (Уделить время для ответов на вопросы участников по этой части встречи).

##### Задачи волонтеров в учреждении

Помощь по хозяйству – это возможность постепенно погрузиться в жизнь хосписа или паллиативного отделения.

Помощь в проведении мероприятий для пациентов: волонтеры могут предлагать идеи и брать на себя организацию.

Общение и прогулки с пациентами – это помощь, которая востребована всегда.

Помощь медперсоналу в немедицинских задачах (кормление, простой уход) – в первое время выполняется волонтером под контролем персонала.

Главный принцип волонтерской помощи: не навредить пациенту и себе.

Волонтер не должен стесняться отказаться от той или иной задачи, если не уверен, что готов за нее взяться. (Уделить время для ответов на вопросы участников по этой части встречи).

#### Разбор ситуаций, которые могут возникнуть на практике

Ситуации взяты из реальной практики. Здесь нет правильных и неправильных ответов – решений может быть много. Мы не проверяем и не оцениваем их, но рассматриваем с точки зрения «Чем рискуем?» и «Как можем навредить и кому?».

Ситуация 1. Пациент упал на Ваших глазах, что делать?

Ситуация 2. Вы в палате, пациент проснулся и спрашивает, где он.

Ситуация 3. Пациент просит купить (дорогие) лекарства.

Ситуация 4. Пациент просит взять на хранение или передать кому-то что-то из его личных/ценных вещей.

В процессе обсуждения и подводя итоги, можно проговорить тезисы:

Ответственность лежит на персонале, в неоднозначных ситуациях волонтер не должен принимать решений самостоятельно.

Главное: не навредить пациенту и себе.

Переход границы от волонтерства к личным отношениям с пациентом может иметь негативные последствия.

Нужно уметь говорить «нет» и соблюдать свои границы.

Волонтерство – это ответственность: прежде чем взяться за что-то, нужно оценивать ресурсы и время. Уделить время для ответов на вопросы участников по этой части встречи.

#### Разъяснение дальнейших шагов

Как будущему волонтеру сообщить свое решение.

Когда фонд (конкретное учреждение) сообщит свое.

Какие действия предпринимают обе стороны, если решение взаимно положительное.

## Приложение 7

### Памятка волонтера в стационаре хосписа

Спасибо, что Вы с нами! Благодаря Вашей помощи мы можем обеспечить пациентам хосписов максимальный комфорт и возможность прожить последний этап жизни с достоинством. Хоспис – это дом, где неизлечимо больной человек может провести последние дни жизни с достоинством и без боли, в окружении близких. Хосписы оказывают бесплатную медико-социальную, психологическую и духовную помощь взрослым пациентам и их близким – в стационарах и на дому.

#### С Вашей помощью мы:

- создаем в медицинском учреждении комфортную обстановку, максимально приближенную к домашней;
- предоставляем возможность пациентам заниматься привычными для них в обычной жизни делами: читать, смотреть кино, играть в игры, гулять и пр.;
- устраиваем различные мероприятия, которые позволяют пациентам заполнить время в больнице яркими, запоминающимися событиями: концерты, дни красоты, «тележки радости» и пр.;
- обеспечиваем возможность для одиноких пациентов иметь собеседника, готового к внимательному и неспешному общению;
- можем позволить себе исполнять индивидуальные просьбы пациентов, чтобы они чувствовали внимание и заботу, отвлекаясь от грустных мыслей.

#### С кем Вы встретитесь в хосписе:

- с пациентами, их родственниками и близкими людьми;
- с медперсоналом: врачами, медсестрами и медбратьями, младшим медперсоналом;
- с координатором помощи учреждению, сотрудником фонда «Вера»;
- с командой волонтеров.

Координатор помощи учреждению организует всю немедицинскую помощь пациентам и их близким, он Ваш непосредственный руководитель, и все Ваши действия необходимо согласовывать с ним. В случае если волонтер нарушает Заповеди хосписа, Кодекс волонтера или правила учреждения, мы можем отказать волонтеру в праве оказывать помощь в хосписе.

Ваши первые пять посещений должны проходить при обязательном присутствии координатора помощи учреждению. В первую встречу координатор проведет экскурсию по хоспису, краткий инструктаж и ответит на Ваши вопросы.

В дальнейшем именно координатор будет распределять задания, знакомить с пациентами, утверждать график мероприятий, в которых участвуют волонтеры, определять границы дозволенного для волонтеров в хосписе.

#### Что может делать волонтер

Хоспис – это дом для пациентов в последний период его жизни. Поддержанием порядка, уюта и заботой обо всех деталях, создающих комфортную обстановку в хосписе, занимаются волонтеры в содружестве с координатором. Вы можете начать волонтерство с помощи по хозяйству, и тогда у Вас будет время осмотреться, привыкнуть к течению жизни в хосписе, познакомиться с персоналом, прежде чем начинать общение с пациентами.

#### Хозяйственные задачи в хосписе:

- уборка в помещениях (мытьё полов, окон, поверхностей);
- помощь в изготовлении медицинских расходных материалов (складывание перевязочных салфеток, изготовление ватных шариков);
- помощь на кухне (мытьё посуды, чистка овощей и фруктов);
- помощь в прачечной (глажка, сортировка белья);
- помощь в зооуголке (кормление животных, уборка в клетках);
- помощь в саду и уход за растениями в хосписе;
- сортировка и наведение порядка (составление каталога книг и дисков, наведение порядка на складе благотворительной помощи, в библиотеке);
- несложный ремонт оборудования хосписа (трости, кресла-коляски и пр.);
- украшение хосписа к праздникам и обустройство помещений (украшение цветами, картинами, предметами декора).

#### Помощь пациентам в хосписе:

- общение с пациентами и их близкими, внимательное слушание и поддержка;
- прогулки с пациентами (в том числе с пациентами на кресле-коляске или в кровати);
- помощь на мероприятии (подготовка помещения и оборудования, встреча артистов, вывоз маломобильных пациентов на мероприятие, угощение пациентов чаем и кофе, уборка после мероприятия);
- «тележки радости» с сюрпризами и угощением для пациентов и их родственников;
- чтение книг, совместный просмотр фильмов и телепередач;
- игра в лото, карты, шахматы, шашки;
- помощь пациентам на мастер-классе;
- исполнение индивидуальных просьб пациентов (покупка продуктов, подбор книги, печать фотографий и пр.).

Помощь персоналу хосписа (после обучения):

- в проведении некоторых гигиенических процедур (умыть, побрить пациента, расчесать волосы, сделать легкий массаж рук и ног, переодеть);
- в кормлении маломобильных пациентов;
- в купании маломобильных пациентов.

### Правила посещения хосписа

Эти правила обусловлены исключительно здравым смыслом, заботой о благополучии всех участников и многолетним опытом работы с волонтерами.

1. Не забывайте здороваться со всеми в хосписе – даже если Вы впервые видите кого-то и не знакомы. Мы просим Вас быть приветливыми и открытыми для общения как с пациентами, так и с медперсоналом. Создание и поддержание атмосферы дружелюбия и заботы – наша общая обязанность.

2. Просим Вас приходиться на запланированную встречу или на мероприятие заранее, чтобы не спеша переодеться и подготовиться.

3. Просим Вас не приводить с собой друзей, которые не посещали ознакомительную встречу в фонде и собеседование.

4. Если Вы обещали прийти к пациентам или на мероприятие, но понимаете, что не сможете этого сделать, обязательно предупредите координатора. Если Вы сообщите заранее, мы сможем найти Вам замену.

5. Если Вы чувствуете, что заболеваете, пожалуйста, отложите Ваш визит в хоспис! Наши пациенты, как правило, ослаблены болезнью и легко поддаются инфицированию, даже легкая простуда может для них быть опасна.

6. Не давайте свои личные контакты. Если пациенты или их близкие просят об этом, сошлитесь на то, что Вам запрещено давать личный контакт правилами хосписа.

Ваше согласие может привести к нежелательным для Вас последствиям: иногда, желая «упростить» процесс помощи, пациент или его близкие стараются по разным поводам обращаться к одному и тому же волонтеру, что может стать для Вас обременительным физически и тяжело морально. Даже если Вы готовы помогать за пределами хосписа, не давайте личных контактов без согласования с координатором.

7. Соблюдайте правила безопасности: при необходимости работайте в маске и в перчатках, мойте и дезинфицируйте руки до и после соприкосновения с предметами в хосписе и вещами пациентов. Емкости с дезинфицирующими средствами всегда есть в хосписах.

8. Просим Вас помнить о том, что пациент может находиться под действием лекарств, он и его близкие измотаны болезнью. Поэтому у них не всегда есть силы просто сказать спасибо за Вашу помощь.

9. По всем вопросам обращайтесь к координатору помощи учреждению, он всегда готов ответить на вопросы и прийти на помощь.

### Позаботьтесь о себе

1. Рассчитывайте свои силы, четко расставляйте приоритеты, чтобы понимать, к чему Вы готовы, а к чему – нет. Проговорите с координатором, с чего Вы хотели бы начать, а с чем пока стоит повременить. Вы всегда можете ответить «нет» на ту или иную просьбу координатора или медперсонала, если понимаете, что не готовы к выполнению этой задачи.

2. Предупредите координатора о Вашей аллергии на пыль, животных или бытовые средства, если она у Вас есть.

3. Возможно, помогать в хосписе будет труднее, чем Вы себе представляли. Если у Вас возникают психологические и моральные проблемы, не надо бороться с ними в одиночку: всегда можно посоветоваться с координатором или психологом фонда. Мы постараемся помочь советом и добрым словом.

4. Для волонтера важно уметь отделять свою жизнь от историй и жизней пациентов. Помните: у Вас есть своя жизнь, семья, работа, и Вы отвечаете за них. Соизмеряйте свои силы. Выгоревший и несчастный волонтер не может помочь никому. Берегите себя.

### Категорически запрещается

1. Производить какие-либо медицинские манипуляции, даже если Вас об этом просит пациент или его близкие. Для этого существует медперсонал учреждения, не стесняйтесь обратиться к ним, они готовы помочь.

2. Советовать пациенту какие-либо способы лечения, высказывать прогнозы и оценку состояния его здоровья. Эти вопросы обсуждаются только с врачом.

3. Обсуждать с пациентами или их родственниками медицинские назначения и действия врачей. Если пациент высказывает Вам жалобы относительно медперсонала хосписа или у вас есть сомнения в том, что пациенту оказывается адекватная помощь, сообщите об этом координатору.

4. Покупать лекарства по просьбе пациентов без согласования с лечащим врачом. Не все препараты сочетаются с обезболивающими, которые прини-

мают пациенты хосписа. Вам необходимо связаться с координатором, который получит у врача разрешение на покупку данного лекарства.

5. Рекомендовать целителей, травников и экстрасенсов, предлагать нетрадиционные методы лечения. Такие действия чаще всего ухудшают состояние пациента и накладывают на Вас ответственность за это.

6. Брать у пациентов или их родственников подарки или денежные вознаграждения. Это противоречит Заповедям хосписа и может расцениваться как взятка. Оказываемая Вами помощь всегда безвозмездна и добровольна. Разрешено принимать лишь небольшие знаки внимания: плитку шоколада или небольшую коробку конфет, но и это постарайтесь свести к минимуму.

### Конфиденциальность

1. Мы убедительно просим Вас не публиковать в открытом доступе в Интернете (на сайтах, в блогах, социальных сетях) Ф.И.О. пациентов, информацию об их диагнозах, фотографии, а также иную персональную информацию о пациентах или их семьях. Разглашение подобной информации в любой (устной или письменной) форме может нанести психологическую травму пациенту или его близким и вызвать недоверие с их стороны к фонду «Вера» и волонтерам.

2. Разглашение такой информации также запрещено законом: ст. 7 Федерального закона № 152-ФЗ запрещает лицам, имеющим доступ к личной

конфиденциальной информации, раскрывать эти сведения, не имея на то согласия их обладателя.

3. Если Вы все же хотите поделиться своими впечатлениями о людях, с которыми довелось общаться, о Вашем опыте волонтерства, предварительно обязательно позвоните в рг-отдел фонда «Вера» и проконсультируйтесь, как это сделать корректно и безопасно для Вас, для пациентов и их семей.

4. Категорически запрещается заводить блоги, сайты, группы в социальных сетях от имени фонда «Вера».

### Заключение

Фонд помощи хосписам «Вера» высоко ценит безвозмездную помощь волонтеров. Нам очень важен Ваш нематериальный вклад в работу фонда.

Пожалуйста, не стесняйтесь задавать любые вопросы координаторам: лучше задать волнующий Вас вопрос, каким бы пустяковым он Вам ни казался, чем совершить ошибку.



## Приложение 8

**Правила оказания юридической помощи волонтером-юристом семьям подопечных фонда «Вера»****1. Общие положения.**

1.1. Оказываемая волонтером-юристом помощь всегда оказывается безвозмездно и добровольно.

1.2. В своей работе волонтер руководствуется интересами семьи подопечного Фонда, решая юридическую проблему семьи профессионально, честно, добросовестно и с полной отдачей. Волонтер должен помнить, что его репутация в работе с семьей подопечного – это репутация Фонда.

1.3. Каждая решаемая задача – это помощь конкретной семье, где есть неизлечимо больной ребенок или взрослый, поэтому во взаимодействии с семьей необходимы не только профессионализм и добросовестное отношение к своей работе, но и человеческое тепло и живое участие.

1.4. Благотворительный фонд помощи хосписам «Вера» (далее – Фонд) очень дорожит доверием семей своих подопечных. Волонтеру необходимо понимать, что нередко Фонд – это единственная поддержка семьи в трудной жизненной ситуации. Поэтому для Фонда крайне важно, чтобы волонтер стал для семьи надежной опорой в решении юридической проблемы, подошел к ее решению с личной ответственностью.

**2. Взаимодействие волонтера с семьей подопечного Фонда.**

2.1. Общаясь с семьей подопечного, волонтер должен всегда принимать во внимание психологическое состояние, в котором находятся родственники в связи с неизлечимой болезнью близкого человека, проявлять такт и терпение.

2.2. Поскольку нередко родственники заняты круглосуточным уходом за неизлечимо больным, общение с ними необходимо вести преимущественно путем переписки по электронной почте. В случае возникновения необходимости телефонного разговора время звонка должно быть удобным для родственников подопечного Фонда.

2.3. Все необходимые запросы, обращения в государственные органы, к должностным лицам, в учреждения и организации отправляются от имени родителей (иных законных представителей) подопечного. Волонтер не может составлять обращения и иные документы от имени Фонда.

2.4. В случае возникновения разногласий с родителями подопечного, волонтер незамедлительно привлекает юриста-координатора Фонда для урегулирования ситуации.

**3. Взаимодействие волонтера и юриста-координатора Фонда.**

3.1. После принятия данных Правил волонтер подключается к волонтерской рассылке.

3.2. Запрос семьи подопечного о юридической помощи принимается юристом-координатором Фонда, который анализирует ситуацию и обращается к волонтеру с общим описанием проблемы.

3.3. Если волонтер готов взять на себя оказание юридической поддержки семье по конкретному вопросу, юрист-координатор Фонда предоставляет волонтеру все необходимые для решения проблемы сведения о диагнозе ребенка, его состоянии, прочие персональные данные, копии документов, имеющиеся в распоряжении юриста, чтобы к моменту общения с родителями подопечного волонтер максимально владел информацией для понимания ситуации. Волонтеру необходимо иметь в виду, что имеющиеся в распоряжении Фонда сведения предоставлены родителями, Фонд не может гарантировать их актуальность и достоверность.

3.4. Ведя переписку с семьей подопечного Фонда по электронной почте, волонтер ставит в копию писем юриста-координатора Фонда.

3.5. Если для решения юридического вопроса необходимо продолжительное время, волонтер электронным письмом сообщает юристу-координатору Фонда свою правовую позицию по ситуации и план действий, способствующих разрешению проблемы семьи.

3.6. После решения юридической проблемы о результатах работы волонтер сообщает юристу-координатору Фонда.

3.7. Если волонтер не может продолжать работать по конкретной задаче, он незамедлительно передает всю информацию по текущей ситуации юристу-координатору Фонда.

3.8. Фонд оставляет за собой право прервать сотрудничество с волонтером в случае возникновения ситуаций, противоречащих Кодексу волонтера и Правилам оказания юридической помощи семьям подопечных Фонда, уведомив о своем решении волонтера.



#### 4. Работа с персональными данными.

---

Принимая данные правила, волонтер-юрист обязуется:

4.1. Не разглашать третьим лицам (лицам, не входящим в число волонтеров и сотрудников Фонда) конфиденциальную информацию (медицинскую информацию, персональные данные и фотографии пациентов и их родственников), ставшую доступной волонтеру в процессе оказания им юридической поддержки подопечного Фонда, если иное использование информации не оговорено отдельно.

4.2. Не предоставлять доступ третьим лицам (лицам, не входящим в число волонтеров и сотрудников Фонда, в том числе подопечным Фонда и их родственникам) к сообщениям волонтерских рассылок и не распространять любые сведения, касающиеся специфики работы Фонда, если иное не оговорено отдельно.

4.3. Не публиковать информацию, подпадающую под пункты 4.1– 4.2 настоящих Правил, в социальных сетях, личных блогах и на других интернет-ресурсах, если иное не оговорено отдельно. Воздерживаться от публикаций непроверенной информации, имеющей отношение к деятельности Фонда или же медицинских и других официальных учреждений, сотрудничающих с Фондом. Не публиковать в интернете призывы к каким-либо публичным кампаниям, относящимся к специфике деятельности Фонда, без согласования с сотрудниками Фонда.



## Приложение 9

**Памятка волонтера – мастера красоты  
(из практики фонда «Вера»)**

Спасибо, что Вы с нами! Благодаря Вашей помощи у пациентов есть возможность отвлечься от своей болезни, вновь почувствовать себя красивыми и опрятными.

**С Вашей помощью мы помогаем пациентам:**

- всегда иметь элегантную и профессионально сделанную прическу даже при длительном нахождении в медицинском учреждении;
- порадоваться красивым и ухоженным ногтям, а также мягким пяточкам без мозолей;
- поддерживать мужскую бороду в аккуратном и красивом состоянии;
- поучаствовать в днях красоты для пациентов или мам наших самых маленьких подопечных в детских паллиативных отделениях;
- продемонстрировать безупречный макияж на праздничных и семейных фотосессиях;
- получить фотографии, на которых они лучше звезд в любой рекламе в глянцево-м журнале.

**Важно!**

Прежде чем откликнуться на просьбу, реально оцените свои возможности.

- Достаточно ли у Вас свободного времени в этот период?
- Сможете ли Вы приехать точно к назначенному времени?
- Имеются ли у Вас все необходимые инструменты и материалы?
- Сможете ли Вы оказать услугу лежащим пациентам?

Пожалуйста, разумно оценивайте Ваши силы, отзываясь в рассылке на ту или иную задачу. Определите для себя, какое время в Вашей жизни Вы готовы отдать волонтерству, и не выходите за эти рамки, берегите себя.

**Правила посещения хосписа**

Эти правила обусловлены исключительно здравым смыслом, заботой о благополучии всех участников и многолетним опытом работы с волонтерами.

1. Просим Вас приходить на запланированную встречу или на мероприятие заранее, чтобы не спеша переодеться и подготовиться. А если Вы пришли в первый раз – еще и познакомиться с координатором помощи учреждению.
2. Если в рассылке опубликована просьба о помощи пациенту выездной службы (т.е. на дому у пациента), просим откликаться на такие просьбы только тех во-

лонтеров, кто уже помогал в хосписе. Важно, чтобы Ваша первая встреча с нашими подопечными произошла в хосписе, где есть координатор и опытные волонтеры, которые могут подсказать и помочь.

3. Просим Вас не приводить с собой помощников, коллег или друзей без предварительного согласования с координатором.
4. Если накануне встречи или мероприятия Вы понимаете, что не сможете прийти или заболеваете, обязательно предупредите координатора. Если Вы сделаете это заранее, мы сможем найти Вам замену.
5. Если необходимо, заранее договоритесь с координатором о сопровождении Вас в палаты с пациентами и помощи медперсонала в уборке помещения после стрижки.
6. Мы просим Вас быть приветливыми и открытыми для общения как с пациентами, так и с медперсоналом.
7. Если пациент или его близкие обращаются к Вам с дополнительной просьбой, отвечайте примерно следующее: «По правилам фонда о всех изменениях задания я должен сообщать координатору, и он должен принять решение. Разрешите, я поговорю с ним». Сразу же сообщите об этом координатору и не принимайте никаких решений самостоятельно.

Ваше согласие может привести к нежелательным для Вас последствиям: иногда, желая «упростить» процесс помощи, пациент или его близкие стараются по разным поводам обращаться к одному и тому же волонтеру, что может стать для Вас обременительным и физически и морально.

8. Соблюдайте правила безопасности: работайте в маске и в перчатках, мойте и дезинфицируйте руки до и после работы с каждым пациентом. Емкости с дезинфицирующими средствами всегда есть в хосписах.
9. Просим Вас помнить о том, что пациент может находиться под действием лекарств, он и его близкие измотаны болезнью. Поэтому у них не всегда есть силы просто сказать спасибо за Вашу помощь.
10. По всем вопросам обращайтесь к координатору помощи учреждению, он всегда готов ответить на вопросы и прийти на помощь.

**Категорически запрещается**

1. Производить какие-либо медицинские манипуляции, даже если Вас об этом просит пациент или его близкие. Для этого существует медперсонал учреждения, не стесняйтесь обратиться к ним, они готовы помочь.



2. Советовать пациенту какие-либо способы лечения, высказывать прогнозы и оценку состояния его здоровья. Эти вопросы обсуждаются только с врачом.

3. Обсуждать с пациентами или их родственниками медицинские назначения и действия врачей. Если пациент высказывает Вам жалобы относительно медперсонала хосписа или у Вас есть сомнения в том, что пациенту оказывается адекватная помощь, сообщите об этом координатору.

4. Покупать лекарства по просьбе пациентов без согласования с лечащим врачом. Не все препараты сочетаются с обезболивающими, которые принимают пациенты хосписа. Вам необходимо связаться с координатором, который получит у врача разрешение на покупку данного лекарства.

5. Рекомендовать целителей, травников и экстрасенсов, предлагать нетрадиционные методы лечения. Такие действия чаще всего ухудшают состояние пациента и накладывают на Вас ответственность за это.

6. Брать у пациентов или их родственников подарки или денежные вознаграждения. Это противоречит Заповедям хосписа и может расцениваться как взятка. Оказываемая Вами помощь всегда безвозмездна и добровольна. Разрешено принимать лишь небольшие знаки внимания: плитку шоколада или небольшую коробку конфет, но и это постарайтесь свести к минимуму.

### Конфиденциальность

1. Мы убедительно просим Вас не публиковать в открытом доступе в интернете (на сайтах, в блогах, социальных сетях) Ф.И.О. пациентов, информацию об их диагнозах, фотографии, а также иную персональную информацию о пациентах или их семьях. Разглашение подобной информации в любой (устной или письменной) форме может нанести психологическую травму пациенту или его близким и вызвать недоверие с их стороны к фонду «Вера» и волонтерам.

Разглашение такой информации также запрещено законом: ст. 7 Федерального закона № 152-ФЗ запрещает лицам, имеющим доступ к личной конфиденциальной информации, раскрывать эти сведения, не имея на то согласия их обладателя.

Если Вы все же хотите поделиться своими впечатлениями о людях, с которыми довелось общаться, о Вашем опыте волонтерства, предварительно обязательно позвоните в рг-отдел фонда «Вера» и проконсультируйтесь, как это сделать корректно и безопасно для Вас, для пациентов и их семей.

2. Категорически запрещается заводить блоги, сайты, группы в социальных сетях от имени фонда «Вера».

### Заключение

Фонд помощи хосписам «Вера» высоко ценит безвозмездную помощь волонтеров. Нам очень важен Ваш нематериальный вклад в работу фонда.

Пожалуйста, не стесняйтесь задавать любые вопросы координаторам: лучше задать волнующий Вас вопрос, каким бы пустяковым он Вам ни казался, чем совершить ошибку.

Если у Вас возникают проблемы, в том числе психологические, – не стесняйтесь обратиться к координатору.

**Важно!** Имейте в виду, волонтеры – не спонсоры. В том случае, если у Вас все же есть желание помочь материально: например, заказать такси или приобрести для хосписа или фонда что-либо из материальных ценностей, алгоритм действий следующий:

- координаторы не имеют права принимать деньги для нужд фонда лично и на свои кредитные карты, поэтому такая помощь возможна, если Вы сами заказываете и оплачиваете услугу или покупку, предупреждая об этом координатора;
- перед покупкой необходимо согласовать тип, вид, модель и другие характеристики приобретаемой гуманитарной помощи с координатором хосписа или паллиативного отделения.





## Приложение 10

**Памятка автоволонтера  
(из практики фонда «Вера»)**

Спасибо, что Вы с нами!

**С Вашей помощью мы помогаем:**

- доставлять различное медицинское оборудование в семьи, детские паллиативные отделения, хосписы, Центр паллиативной помощи;
- доставлять расходные материалы в хосписы, детские паллиативные отделения, Центр паллиативной помощи, в больницы для детей, которые приезжают в Москву на обследования;
- доставлять печатную продукцию фонда в хосписы, детские паллиативные отделения, Центр паллиативной помощи;
- сопровождать пациентов с членами семьи в медицинские учреждения, гостиницы (когда приезжают дети из регионов на обследования в Москву);
- встречать и провожать специалистов и преподавателей, которые приезжают в Москву для обучения и для участия в конференциях;
- отвозить обеды домой к пациентам, которые нуждаются в этом.

**Важно!** Прежде чем откликнуться на просьбу, реально оцените свои возможности.

- Достаточно ли у Вас свободного времени в этот период?
- Сможете ли Вы приехать точно к назначенному времени?
- Позволяют ли габариты Вашей машины перевезти груз?
- Можете ли Вы помочь с погрузкой/разгрузкой?

**Правила общения с пациентами  
и их родственниками**

Эти правила обусловлены исключительно здравым смыслом, заботой о благополучии всех участников и многолетним опытом работы с волонтерами.

1. После того как Вы согласились исполнить просьбу и получили подробную информацию, заблаговременно свяжитесь с пациентом или контактным лицом и предупредите о Вашем приезде.
2. Если пациент или его близкие обращаются к Вам с дополнительной просьбой, отвечайте примерно следующее: «По правилам фонда о всех изменениях задания я должен сообщать координатору, и он должен принять решение. Разрешите, я позвоню ему». Сразу же сообщите об этом координатору и не принимайте никаких решений самостоятельно.

Ваше согласие может привести к нежелательным для Вас последствиям: иногда, желая «упростить» процесс помощи, пациент или его близкие стараются по разным поводам обращаться к одному и тому же волонтеру, что может стать для Вас обременительным и физически и морально.

3. В случае непредвиденных обстоятельств (пациент/родственник не открывает дверь, не отвечает на телефонные звонки и т.п.) просим также незамедлительно связываться с координатором.
4. Просим Вас не задерживаться у пациентов дома, например, если Вас приглашают на чай. Лучше поблагодарить за приглашение и сразу вежливо отказаться под благовидным предлогом.
5. Если уже после выполнения просьбы Вам поступит звонок от пациента или родственников с новой просьбой, сошлитесь на правило получения любых заданий только от координатора и незамедлительно сообщите нам. Мы проверим информацию и постараемся оказать помощь пациенту.
6. Просим Вас помнить о том, что пациент может находиться под действием лекарств, он и его близкие измотаны болезнью. Поэтому у них не всегда есть силы просто сказать спасибо за Вашу помощь.

**Категорически запрещается**

1. Производить какие-либо медицинские манипуляции, даже если Вас об этом просит пациент или его близкие. Для этого существует медперсонал выездной службы хосписа, который все время на связи с пациентом.
2. Советовать пациенту какие-либо способы лечения, высказывать прогнозы и оценку состояния его здоровья. Эти вопросы обсуждаются только с врачом.
3. Обсуждать с пациентами или их родственниками медицинские назначения и действия врачей. Если пациент высказывает Вам жалобы относительно медперсонала хосписа или у Вас есть сомнения в том, что пациенту оказывается адекватная помощь, сообщите об этом координатору.
4. Покупать лекарства по просьбе пациентов без согласования с лечащим врачом. Не все препараты сочетаются с обезболивающими, которые принимают пациенты хосписа. Вам необходимо связаться с координатором, который получит у врача разрешение на покупку данного лекарства.
5. Приводить целителей, травников и экстрасенсов, предлагать нетрадиционные методы лечения. Такие действия чаще всего ухудшают состояние пациента и накладывают на Вас ответственность за это.

6. Брать у пациентов или их родственников подарки или денежные вознаграждения. Это противоречит Заповедям хосписа и может расцениваться как взятка. Оказываемая Вами помощь всегда безвозмездна и добровольна. Разрешено принимать лишь небольшие знаки внимания: плитку шоколада или небольшую коробку конфет, но и это постарайтесь свести к минимуму.

### Конфиденциальность

1. Мы убедительно просим Вас не публиковать в открытом доступе в интернете (на сайтах, в блогах, социальных сетях) Ф.И.О. пациентов, информацию об их диагнозах, фотографии, а также иную персональную информацию о пациентах или их семьях.

Разглашение подобной информации в любой (устной или письменной) форме может нанести психологическую травму пациенту или его близким и вызвать недоверие с их стороны к фонду «Вера» и волонтерам.

Разглашение такой информации также запрещено законом: ст. 7 Федерального закона № 152-ФЗ запрещает лицам, имеющим доступ к личной конфиденциальной информации, раскрывать эти сведения, не имея на то согласия их обладателя.

Если Вы все же хотите поделиться своими впечатлениями о людях, с которыми довелось общаться, о Вашем опыте волонтерства, предварительно обязательно позвоните в орг-отдел фонда «Вера» и проконсультируйтесь, как это сделать корректно и безопасно для Вас, для пациентов и их семей.

2. Категорически запрещается заводить блоги, сайты, группы в социальных сетях от имени фонда «Вера».

### Заключение

Фонд помощи хосписам «Вера» высоко ценит безвозмездную помощь волонтеров. Нам очень важен Ваш нематериальный вклад в работу фонда.

Пожалуйста, не стесняйтесь задавать любые вопросы координаторам: лучше задать волнующий вас вопрос, каким бы пустяковым он Вам ни казался, чем совершить ошибку.

Если у Вас возникают проблемы, в том числе психологические, – не стесняйтесь обратиться к координатору.

**Важно!** Имейте в виду, волонтеры – не спонсоры.

В том случае, если у Вас все же есть желание помочь материально: например, заказать такси или приобрести для хосписа или фонда что-либо из материальных ценностей, алгоритм действий следующий:

- координаторы не имеют права принимать деньги для нужд фонда лично и на свои кредитные карты, поэтому такая помощь возможна, если Вы сами заказываете и оплачиваете услугу или покупку, предупреждая об этом координатора;
- перед покупкой необходимо согласовать тип, вид, модель и другие характеристики приобретаемой гуманитарной помощи с координатором помощи учреждению или сотрудником фонда «Вера».

## Приложение 11

## Некоторые книги и фильмы, которые можно рекомендовать волонтерам для погружения в тему паллиативной помощи

## КНИГИ

| Название  | Краткое описание  |   |
|---|---|---|
| <p><b>Главное – жить любя</b></p> <p><i>Книга основателя и первого главного врача Первого московского хосписа В.В. Миллионщикова</i></p> <p>Можно бесплатно познакомиться с книгой в электронном виде – <a href="https://pro-palliativ.ru/library/glavnoe-zhit-lyubya">https://pro-palliativ.ru/library/glavnoe-zhit-lyubya</a></p> | <p>Героиня этой книги Вера Васильевна Миллионщикова (1942–2010). Много лет проработав, по ее словам, «в радостном мире акушерства», в 1983 г. она решила в Институт рентгенорадиологии, в совершенно иную область медицины – онкологию. Врач Миллионщикова увидела, как неизлечимо больных пациентов выписывают домой умирать, и поняла, что должна служить им до конца.</p> <p>В 1993 г. ее усилиями был создан Первый московский хоспис – оазис бескорыстия и милосердия в центре Москвы, а Вера Миллионщикова стала его главным врачом.</p> <p>Предлагаемая читателю книга создана спустя пять лет после ее ухода из жизни на материале многочисленных интервью. Читатель узнает, как и с чьей помощью создавался первый в Москве хоспис, какие люди работают в нем, каковы главные принципы и заповеди хосписной помощи</p> |   |
| <p><b>Розмари и Виктор Зорза</b></p> <p><b>Путь к смерти. Жить до конца</b></p> <p><i>История Джейн Зорза</i></p>   | <p>В возрасте двадцати пяти лет Джейн Зорза узнала, что больна раком. Через пять месяцев ее не стало. Болезнь Джейн протекала в чрезвычайно острой форме, и семья поместила ее в один из хосписов, которые в последнее время получили распространение в Англии, США и других странах.</p> <p>Розмари и Виктор Зорза, родители девушки, написали эту правдивую книгу. Виктор Зорза, известный журналист, после смерти дочери стал одним из ведущих деятелей хосписного движения в мире</p>   |   |
| <p><b>Фредерика де Грааф</b></p> <p><b>Разлуки не будет</b></p> <p><i>Как пережить смерть и страдания близких</i></p>   | <p>Фредерика де Грааф – духовная дочь владыки Антония Сурожского, более десяти лет несет служение по сопровождению умирающих и их родных в Первом московском хосписе.</p> <p>Автор рассказывает о том, как понять страдающего ближнего, его чувства и страхи, боль, отчаяние, одиночество, как утешить, быть вместе с ним и в словах, и в молчании, как сопутствовать ему в те часы и минуты, которые, быть может, станут последними и самыми главными в его жизни</p>  |   |
| <p><b>Летти Коттин Погребин</b></p> <p><b>Испытание болезнью</b></p> <p><i>Как общаться, сохранить отношения и помочь близкому</i></p>  | <p>Книга для тех, кто страдает от болезней своих близких не меньше чем сами больные, но при этом должен быть сильным, мудрым и не капризничать, потому что жертвы здесь – не они.</p> <p>Друзьям и родственникам больных людей тоже бывает трудно и плохо. Иногда даже труднее, чем самим больным. И им тоже нужно учиться, как жить в новой ситуации. Пусть эта книга поможет выздороветь всем. И научиться обращаться со страданиями – своими и чужими.</p>   |   |
| <p><b>Синтия Лорд</b></p> <p><b>«Правила. Не снимай штаны в аквариуме»</b></p>  | <p><b>Лора Уэймен</b></p> <p><b>«Поговорим о деменции»</b></p>  | <p><b>Эми Ньюмарк, Марк Виктор Хансен, Джек Кэнфилд</b></p> <p><b>«Куриный бульон для души. 101 лучшая история»</b></p> |
| <p><b>Анна Данилова</b></p> <p><b>«От смерти к жизни»</b></p>   | <p><b>Митрополит Антоний Сурожский</b></p> <p><b>«У постели больного», «Ты никогда не умрешь»</b></p>   | <p><b>Дэниел Киз</b></p> <p><b>«Цветы для Элджерона»</b></p>  |
| <p><b>Филип Гоулд</b></p> <p><b>«Когда я умру»</b></p>  | <p><b>Адам Браун</b></p> <p><b>«Карандаш Надежды»</b></p>   |   |
| <p><b>Эрик-Эмманюэль Шмитт</b></p> <p><b>«Оскар и Розовая Дама»</b></p>   |   |   |

## ФИЛЬМЫ

| Название                                 | Краткое описание   |
|--|--|
| <b>Целитель Адамс</b>                    | Целитель Адамс – доктор, который резко отличается от своих чопорных и важных коллег. Он совершил невероятное открытие в современной медицине: оказывается, лучшим лекарством от любых болезней является смех   |
| <b>21 день</b><br>(реж. Тамара Дондурей) | 21 день – это срок, который больные могут провести в хосписе. В основе сюжета – истории двух героев, случайных знакомых, для которых разговор о смерти становится частью жизни.<br>Фильм «21 день» – не журналистский репортаж, это серьезное кинематографическое исследование о человеческих страхах, но главное – о способности их преодоления |
| <b>Тайна Коко</b>                        | Мультипликационный фильм. Двенадцатилетний Мигель живет в мексиканской деревушке в семье сапожников и мечтает стать музыкантом. Но тема музыки в их семье с давних пор стала табу. Мигель обнаруживает, что между ним и его любимым певцом Эрнесто де ла Крусом, ныне покойным, существует некая – пока неназванная – связь                      |
| <b>Пока не сыграл в ящик</b>             | Два больных раком соседа по больничной палате услышали правду о своем диагнозе. Один из них миллиардер, а второй – автомеханик. Мужчины составляют список дел, которые необходимо сделать в оставшееся им время, и отправляются в кругосветное путешествие   |
| <b>1+1</b>                               | Пострадавший в результате несчастного случая аристократ выбирает в личные помощники весьма неподходящую кандидатуру для этой работы – молодого человека, недавно освободившегося из тюрьмы   |
| <b>До встречи с тобой</b>                | Случайная встреча резко меняет судьбы главных героев: живущей размеренной жизнью не слишком счастливой женщины и пострадавшего в аварии мужчины, потерявшего желание жить. И оба не предполагают, что навсегда изменят жизнь друг друга  |
| <b>Вторники с Морри</b>                  | Личная жизнь главного героя Митча находится под угрозой, потому что он полностью погружен в работу. Однажды в одной из телепередач Митч узнает своего преподавателя, профессора Морри. Тот дает свое последнее интервью, заявляя, что смертельно болен. Митч решает повидать своего учителя...   |
| <b>Ван Гог</b>                           | Отец и сын живут на разных концах света и стараются не видеться без необходимости. Когда же такая необходимость неожиданно возникает, эти самые близкие и одновременно далекие люди должны будут пройти непростой путь примирения друг с другом – и с собой  |
| <b>А в душе я танцую</b>                 | Майкл, больной церебральным параличом, почти всю свою недолгую жизнь провел в доме для инвалидов. Новый пациент клиники Рори О'Ши, которого приковала к инвалидной коляске мышечная атрофия, как и Майкл, практически не может передвигаться. Однако это не мешает Рори по-своему наслаждаться жизнью  |
| <b>Моя левая нога</b>                    | Кристи Браун стал жертвой церебрального паралича, но любовь матери и семьи, его личное мужество и упорство помогли ему научиться рисовать и писать пальцами левой ноги.  |



## Приложение 12

**Образец договора с волонтером**

г. (место) «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_г.

Наименование организации, именуемая в дальнейшем **Организация**, в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, с одной стороны, и гражданин \_\_\_\_\_, дата рождения \_\_\_\_\_.19\_\_\_\_ года, паспорт \_\_\_\_\_, проживающий по адресу: \_\_\_\_\_, именуемый в дальнейшем **Доброволец**, с другой стороны, и вместе именуемые в дальнейшем **Стороны**, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

**Терминология**

– **Доброволец (волонтер)** – гражданин, осуществляющий добровольную деятельность в форме безвозмездного выполнения работ и (или) оказания услуг в рамках благотворительной деятельности Организации.

– **Организация** – некоммерческая организация, которая привлекает на постоянной или временной основе добровольцев (волонтеров) к осуществлению добровольческой (волонтерской) деятельности и осуществляет руководство их деятельностью в Учреждении.

– **Учреждение** – медицинская организация, оказывающая паллиативную медицинскую помощь пациентам, на территории которой осуществляется волонтерская деятельность.

1. По настоящему Договору Доброволец принимает на себя обязанности лично и безвозмездно выполнять работы и (или) оказывать услуги в рамках деятельности Организации в Учреждении.

2. Деятельность Добровольца регулируется правилами, изложенными в Заповедях хосписа, Кодексе волонтера и Памятке волонтера Хосписа. Памятка определяет перечень выполняемых работ/оказываемых услуг Добровольцем в Учреждении и условия осуществления им волонтерской деятельности.

3. Доброволец обязан:

- качественно и в срок выполнять работы и (или) оказывать услуги, установленные настоящим Договором;
- соблюдать конфиденциальность информации, полученной в рамках настоящего Договора;
- соблюдать технику безопасности;
- предоставлять Организации отчеты о своей деятельности в рамках настоящего Договора;
- соблюдать правила, изложенные в Заповедях хосписа, Кодексе волонтера, Памятке волонтера хосписа; правила внутреннего распорядка Учреждения, на территории которого осуществляется волонтерская деятельность.

4. Организация обязана:

- создать условия для безопасного и эффективного выполнения Добровольцем взятых на себя обязательств;
- предоставлять Добровольцу информацию о деятельности Организации, необходимую для выполнения волонтерской деятельности;
- предоставлять возможность для получения Добровольцем необходимых для осуществления волонтерской деятельности знаний и навыков, в том числе психологической помощи.

5. Доброволец имеет право:

- осуществлять волонтерскую деятельность в форме безвозмездного труда, исходя из своих устремлений, способностей и потребностей, если они не противоречат законодательству Российской Федерации, Уставу и интересам Организации, требованиям Учреждения, в котором эта деятельность осуществляется;
- получать консультации специалистов Организации в случае возникновения организационных, психологических или эмоциональных трудностей в процессе осуществления волонтерской деятельности в Учреждении;
- участвовать в тренингах, вебинарах и обучающих семинарах, проводимых как специалистами Организации, так и привлеченными специалистами по тематике, соответствующей непосредственному направлению деятельности Добровольца, а также по любой другой тематике, в рамках направлений деятельности Организации.

6. Организация имеет право:

- предложить Добровольцу изменить вид волонтерской деятельности;
- отказаться от исполнения настоящего Договора при невыполнении Добровольцем обязательств, предусмотренных настоящим договором.

7. Доброволец выполняет свои обязанности по настоящему Договору с \_\_\_\_ \_\_\_\_ 20\_\_ года по \_\_\_\_ \_\_\_\_ 20\_\_ года .
8. Срок действия договора.  
Настоящий Договор действует с момента его подписания до исполнения Сторонами своих обязательств по настоящему Договору.
9. Каждая из Сторон вправе в одностороннем порядке отказаться от настоящего Договора с предварительным письменным уведомлением другой Стороны за \_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) календарных дней.
10. Споры, возникающие между сторонами настоящего Договора, разрешаются в порядке, установленном действующим российским законодательством.
11. Настоящий Договор является договором гражданско-правового характера.
12. Настоящий Договор составлен в двух аутентичных экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из сторон.
13. Адреса сторон и подписи

| Организация           | Доброволец  |
|-----------------------|---|
| Реквизиты организации | Ф.И.О. _____<br>Дата рождения: _____<br>Адрес: _____<br>Паспорт серия _____ № _____<br>Выдан _____ кем _____ дата выдачи _____,<br>ИНН _____<br>Тел.: _____ |
| _____ /<br>м.п.       | _____ / _____   |

## Приложение 13

**Образец договора между организациями,  
сотрудничающими в сфере волонтерской деятельности (для города Москвы)****Договор**

**о сотрудничестве между \_\_\_\_\_ и \_\_\_\_\_ в сфере добровольческой деятельности**  
город Москва «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_г.

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения \_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем **Медицинская организация**, в лице главного врача \_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, с одной стороны, и [социально ориентированная] некоммерческая организация \_\_\_\_\_, именуемая в дальнейшем **НКО**, в лице \_\_\_\_\_ с другой стороны, и вместе именуемые в дальнейшем **Стороны**, заключили настоящий Договор о совместной деятельности (далее – Договор).

**1. Предмет Договора**

1.1. Предметом настоящего Договора является добровольческая деятельность НКО в форме безвозмездного выполнения работ (оказания услуг) в Медицинской организации:

- оказание социально-психологической поддержки пациентам Медицинской организации и их семьям [включая содействие в социальной адаптации];
- организация досуга, помощь в улучшении социально-бытовых условий пребывания в Медицинской организации;
- проведение мероприятий культурного и просветительского характера [встречи с писателями, актерами, музыкантами, клоунами, проведение концертов и спектаклей творческих коллективов и т.д.];
- создание игровых зон в Медицинской организации;
- организация информационной, психологической, благотворительной поддержки пациентов, иные программы и мероприятия;
- оказание волонтерами помощи медицинскому персоналу в уходе за пациентами [кормление, смена белья, поддержание гигиены пациента, бритье, стрижка, маникюр, педикюр, сопровождение и транспортировка пациента, прогулки и т.п., за исключением помощи в медицинских манипуляциях];
- организация системной досуговой деятельности для пациентов и находящихся с ними в отделениях родственников с целью эмоциональной поддержки: проведение мастер-классов, проведение сеансов пет-терапии, показ видео- и кинофильмов, организация музыкальных концертов, чтение книг вслух, организация и проведение праздников и т.п.;
- хозяйственная помощь медицинскому персоналу, поддержание чистоты, производство мелких хозяйственных работ, участие в субботниках, помощь в уходе за растениями и территорией, помощь в обустройстве помещений, роспись стен в учреждении, организация интерактивных элементов в пространстве [выставка работ, игровые элементы], организация праздничного оформления и т.п.;
- помощь в перевозке грузов на личных автомобилях, принадлежащих автоволонтерам;
- организация мероприятий по поддержке персонала Медицинской организации в целях предотвращения эмоционального выгорания;
- помощь в проведении обучающих мероприятий, предоставление учебных материалов, перевод литературы с иностранного языка на русский язык, подготовка презентаций.

1.2. Сотрудничество между НКО и Медицинской организацией осуществляется на безвозмездной основе.

1.3. Настоящий Договор реализуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральными законами от 19 мая 1995 года № 82-ФЗ «Об общественных объединениях», от 11 августа 1995 года № 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и добровольчестве [волонтерстве]», от 12 января 1996 года № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях», от 05 апреля 2010 года № 40-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросу поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций», от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, Законом города

Москвы от 12 июля 2006 года № 38 «О взаимодействии органов государственной власти города Москвы с негосударственными некоммерческими организациями», приказами Министерства здравоохранения Российской Федерации, нормативными правовыми актами Правительства Москвы и Департамента здравоохранения города Москвы.

## 2. Цели и задачи сотрудничества Сторон

2.1. Цели сотрудничества НКО и Медицинской организации:

2.1.1. Развитие благотворительной и добровольческой (волонтерской) деятельности в медицинских организациях государственной системы здравоохранения города Москвы.

2.1.2. Содействие благотворительной и добровольческой (волонтерской) деятельности в сфере профилактики и охраны здоровья москвичей, а также пропаганды здорового образа жизни, улучшения морально-психологического состояния граждан.

2.1.3. Популяризация благотворительной и добровольческой (волонтерской) деятельности, создание условий для активизации гражданских инициатив, развития гражданского общества в городе Москве.

2.2. Задачи сотрудничества НКО и Медицинской организации:

2.2.1. Осуществление психологической и моральной поддержки пациентов медицинских организаций.

2.2.2. Содействие созданию оптимальных условий досуга для пациентов медицинских организаций.

2.2.3. Обеспечение эффективного партнерского взаимодействия медицинских организаций и НКО в сфере охраны здоровья москвичей.

2.3. Принципы взаимодействия:

2.3.1. Соблюдение нормативных правовых актов Российской Федерации и города Москвы, нормативных правовых актов Министерства здравоохранения города Москвы и Департамента здравоохранения города Москвы.

2.3.2. Ответственность медицинских организаций и НКО за выполнение взятых на себя обязательств.

2.3.3. Взаимное уважение и партнерство.

## 3. Права и обязанности Сторон

3.1. Медицинская организация:

3.1.1. Назначает уполномоченного представителя, ответственного за взаимодействие с НКО, и в письменном обращении информирует об этом НКО.

3.1.2. Информировать НКО:

– о нормативных правовых актах, локальных документах, регламентирующих работу Медицинской организации, о требованиях санитарных норм и правил, режиме работы Медицинской организации и др., соблюдение которых требуется от работников и/или добровольцев (волонтеров), привлеченных специалистов НКО, а также своевременно уведомляет НКО об изменениях этих норм и правил;

– об ограничениях, связанных с состоянием здоровья пациентов Медицинской организации и мерах безопасности, необходимых к соблюдению работниками и/или добровольцами (волонтерами), привлеченными специалистами НКО при проведении с ними мероприятий.

3.1.3. Предоставляет НКО условия для осуществления благотворительной деятельности, необходимые для работников и/или добровольцев (волонтеров), привлеченных специалистов НКО в соответствии с правилами внутреннего распорядка и организационно-техническими возможностями Медицинской организации, в том числе помещения:

– для проведения мероприятий досугового или профилактического характера с пациентами Медицинской организации;

– для переодевания, хранения личных вещей работников и/или добровольцев (волонтеров), привлеченных специалистов НКО;

– для хранения технических средств и оборудования, используемых работниками/добровольцами (волонтерами) НКО для проведения мероприятий.

3.1.4. Содействует включению представителя НКО в состав Общественного совета или Попечительского совета Медицинской организации в установленном порядке, с письменным уведомлением НКО, а также обеспечивает ознакомление представителя НКО с Положением об Общественном совете или Попечительском совете Медицинской организации и планом его работы.

3.2. НКО:

3.2.1. Назначает уполномоченного представителя из числа своих представителей, ответственного за взаимодействие с Медицинской организацией, и в письменном обращении информирует об этом Медицинскую организацию.



3.2.2. Осуществляет сотрудничество с Медицинской организацией силами добровольцев (волонтеров), работников, привлеченных специалистов.

Условия участия участника благотворительной деятельности в благотворительной деятельности НКО могут быть закреплены в гражданско-правовом договоре, который заключается между НКО и участником благотворительной деятельности и предметом которого являются безвозмездное выполнение участником благотворительной деятельности работ и (или) оказание услуг в рамках благотворительной деятельности НКО.

3.2.3. В целях допуска работников и/или добровольцев (волонтеров), привлеченных специалистов к работе в Медицинской организации проводит собеседование и анкетирование добровольцев (волонтеров), при необходимости проводит психологическую диагностику добровольцев (волонтеров), а также обеспечивает психологическое и организационное сопровождение их деятельности в Медицинской организации.

3.2.4. Привлекает партнерские организации (общественные организации и движения, образовательные учреждения, др.). Для привлечения благотворительной помощи и средств на реализацию мероприятий, указанных в п. 1. настоящего Договора разрабатывает и реализует мероприятия (концерты, выставки, аукционы, ярмарки, конкурсы и т.д.), проекты, целевые программы, направленные на получение благотворительной помощи и грантов.

3.2.5. С целью соблюдения санитарно-эпидемиологического и лечебно-охранительного режима Медицинской организации обеспечивает:

- прохождение работниками и/или добровольцами (волонтерами), привлеченными специалистами НКО медицинского осмотра в соответствии с основаниями для допуска добровольцев к деятельности в медицинских организациях, утвержденными в установленном порядке Министерством здравоохранения Российской Федерации. Копии соответствующих медицинских документов работников и/или добровольцев (волонтеров), привлеченных специалистов предоставляются в Медицинскую организацию;

- соблюдение работниками и/или добровольцами (волонтерами), привлеченными специалистами НКО правил внутреннего распорядка и режима работы Медицинской организации;

- соблюдение работниками и/или добровольцами (волонтерами), привлеченными специалистами НКО санитарных норм и правил;

- наличие у работников и/или добровольцев (волонтеров), привлеченных специалистов НКО идентификационных бейджей с указанием имени.

3.2.6. Осуществляет учет и контроль добровольческой деятельности работников и/или добровольцев (волонтеров), привлеченных специалистов НКО.

3.2.7. Работники и/или добровольцы (волонтеры), привлеченные специалисты НКО обязаны:

- не разглашать сведения, составляющие врачебную тайну, в том числе после смерти человека, которые стали им известны при исполнении настоящего Договора о сотрудничестве (статья 13 Федерального закона от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»);

- соблюдать моральные, культурные, религиозные и этические ценности, не допускать ущерба психологическому и физическому состоянию пациентов Медицинской организации;

- информировать работников и/или добровольцев (волонтеров), привлеченных специалистов НКО о необходимости уведомлять НКО о перенесенных и выявленных инфекционных заболеваниях, препятствующих непосредственному контакту с пациентами Медицинской организации, а также вести учет данной информации в работе;

- содержать предоставленные Медицинской организацией помещения, места для хранения, технические средства, оборудование в надлежащем санитарно-гигиеническом и техническом состоянии.

3.3. НКО и Медицинская организация обязуются:

3.3.1. Своевременно информировать друг друга о проблемах и затруднениях, возникающих при исполнении настоящего Договора.

3.3.2. Совместно обсуждать и оценивать результаты совместной деятельности.

3.4. Для обеспечения конструктивного взаимодействия уполномоченные представители НКО и Медицинской организации информируют о реализации пункта 1 настоящего Договора на административных совещаниях НКО и Медицинской организации.

#### **4. Порядок осуществления деятельности «НКО»**

4.1. НКО обязуется предоставлять Медицинской организации список работников и/или добровольцев (волонтеров), привлеченных специалистов НКО с указанием их фамилии, имени, отчества, места жительства (фактического проживания или пребывания).

4.2. НКО согласовывает с Медицинской организацией условия посещения пациентов Медицинской организации, характер работы и допуск к работе работников и/или добровольцев (волонтеров), привлеченных специалистов НКО.

4.3. НКО согласовывает с Медицинской организацией список пациентов Медицинской организации для реализации п. 1 настоящего Договора с указанием фамилии, имени, отчества.

4.4. НКО осуществляет благотворительную деятельность в течение согласованных в настоящем Договоре сроков, соблюдая следующий режим: ежедневно, в соответствии с режимом допуска в учреждении.

4.5. Периодичность проведения мероприятий НКО. Мероприятия, запланированные НКО на территории Медицинской организации при участии пациентов и сотрудников Медицинской организации, направляются НКО в Медицинскую организацию не менее чем за 1 (один) рабочий день до даты их проведения.

4.6. Стороны согласуют порядок организации мероприятий, связанных с выходом пациентов за пределы территории Медицинской организации по инициативе НКО (прогулки, посещения культурных и иных учреждений или мероприятий).

## 5. Срок действия настоящего Договора

5.1. Настоящий Договор вступает в силу со дня его подписания Сторонами и действует до \_\_\_\_\_ г., а в части принятых, но неисполненных обязательств – до полного их исполнения.

5.2. Настоящий Договор считается продленным на срок 3 (три) года при условии, что ни одна из Сторон не уведомит другую Сторону в письменной форме о своем желании расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке не позднее, чем за три месяца до даты расторжения настоящего Договора.

## 6. Ответственность Сторон

6.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение принятых на себя обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.2. В случае нарушения работниками и/или добровольцами (волонтерами), привлеченными специалистами НКО правил внутреннего распорядка или иных норм и правил, действующих в Медицинской организации, уполномоченный сотрудник Медицинской организации извещает об этом уполномоченного представителя НКО.

Руководитель НКО принимает меры для пресечения подобных действий представителей НКО.

В случае повторяющихся нарушений правил внутреннего распорядка или иных норм и правил, действующих в Медицинской организации, со стороны работников и/или добровольцев (волонтеров), привлеченных специалистов НКО составляется письменный отказ в допуске представителя/представителей НКО к работе в Медицинской организации с указанием причины.

6.3. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение обязательств по настоящему Договору в случае, если такое неисполнение явилось следствием обстоятельств чрезвычайного характера (форс-мажор), возникших после заключения настоящего Договора.

## 7. Рассмотрение споров и расторжение настоящего Договора

7.1. Разногласия и споры, связанные с изменением, исполнением или толкованием настоящего Договора, разрешаются Сторонами путем консультаций и переговоров.

7.2. При невозможности достижения Сторонами согласия путем переговоров заинтересованная Сторона вправе обратиться в Департамент здравоохранения города Москвы.

7.3. В случае если в результате переговоров Стороны не придут к соглашению, заинтересованная Сторона вправе обратиться для разрешения в суд.

7.4. Настоящий Договор может быть расторгнут по взаимному соглашению Сторон, либо в одностороннем порядке путем уведомления одной из Сторон не позднее, чем за три месяца до даты его расторжения, либо по решению суда по основаниям, предусмотренным гражданским законодательством Российской Федерации.

## 8. Прочие условия

8.1. Изменения и дополнения в настоящий Договор вносятся исключительно путем подписания Сторонами дополнительных соглашений.

8.2. Все уведомления в рамках настоящего Договора должны направляться Сторонам в письменном виде.

8.3. Настоящий Договор составлен и подписан в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному экземпляру для каждой Стороны.

### 9. Адреса и реквизиты Сторон

Медицинская организация НКО

Подписи сторон:

Главный врач:

\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

Директор:

\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)



Составитель Елизавета Кадетова  
Литературный редактор Дина Батий  
Дизайн-макет, верстка Екатерины Коврижных

### **БЛАГОДАРИМ ЗА ПОМОЩЬ В РАБОТЕ НАД КНИГОЙ**

---

Белановского Юрия  
Богданову Екатерину  
Бондарчук Юлию  
Бочарову Татьяну  
Васикова Алексея  
Добридень Ирину  
Жихаревич Анастасию  
Кожурову Ольгу  
Кочеткову Людмилу  
Кудряшову Елену  
Куликова Игоря

Лаврентьеву Анастасию  
Лоскович Светлану  
Магомедову Галу  
Майорову Анастасию  
Мартьянову Елену  
Муйдинову Дилнозу  
Овсянникову Екатерину  
Осетрову Ольгу  
Першукова Валерия  
Повалихину Анну  
Попову Марину  
Резван Евгению  
Рекстон Неждану

Сазонову Елену  
Салманову Карину  
Скоробогатову Анну  
Тристан Миру  
Фетисову Надежду  
Филипас Виту  
Харитонову Екатерину

### **БЛАГОДАРИМ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕННЫЕ ФОТОГРАФИИ ВОЛОНТЕРОВ-ФОТОГРАФОВ**

---

Герасимову Анну  
Глобину Дарью  
Губина Юрия  
Каменщикову Анастасию  
Малафееву Ксению  
Машурик Александру  
Муравья Екатерину

Субботину Ирину  
Титову Надежду  
Тихонова Дмитрия  
Фетисову Надежду