

Что такое Патронажная служба?

Патронажная служба создается с целью организации помощи на дому людям с ограниченными возможностями здоровья, нуждающимся в постороннем уходе для обеспечения максимально возможной бытовой и/или социальной самостоятельности в повседневной жизнедеятельности в случае полной или частичной утраты способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности (далее – подопечные).

Задачи Патронажной службы:

К задачам Патронажной службы относится оказание помощи лицам, нуждающимся в постороннем уходе в виде:

- ❖ сестринского ухода;
- ❖ социально-бытовой помощи;
- ❖ информационно-консультативной помощи;
- ❖ предоставления средств по уходу и медицинского инвентаря;
- ❖ обучения навыкам ухода за человеком, нуждающимся в постороннем уходе;
- ❖ духовной поддержки.

Этапы создания Патронажной службы:

Этап планирования

1. Постановка целей и задач, оценка возможностей и ресурса.

Перед началом важно оценить, насколько нужным и важными будет ваш проект. Также важно сразу найти ответственного человека (координатора), в задачи которого будет входить решение организационных вопросов.

2. Определение критериев выбора подопечных и критериев оказания помощи (диагнозы, при которых помощь может/не может быть оказана; степень нарушения самообслуживания; возможность получения помощи в государственных или коммерческих службах; факт наличия родственников и других ухаживающих; учет территориального признака).

Например, помощь не оказывается, если подопечный полностью себя обслуживает либо имеет психические нарушения, опасные как для него самого, так и для помогающих.

3. Определение видов возможной помощи исходя из опыта организации, навыков сотрудников и добровольцев, потребностей подопечных.

Например, если организация не имеет медицинской лицензии, то выполнение любых медицинских манипуляций не представляется возможным. Если помощь оказывается силами малоопытных добровольцев, то сложные процедуры по уходу также не выполняются.

4. Планирование способов взаимодействия с потенциальными подопечными (каким образом можно обратиться за помощью?): размещение информации в медицинских организациях, взаимодействие с организациями социального обслуживания, СМИ и тп.

Лучше всего начинать, когда определенная база нуждающихся в помощи уже сформирована. Например, при организации помощи в больнице приходится сталкиваться с тем, что по выписке пациенты остаются без ухода. Или в социальную службу храма неоднократно поступают обращения о помощи в уходе.

5. Планирование бюджета и поиск финансирования.

Даже если служба будет полностью добровольческой, необходимы расходные материалы, средства ухода, финансирование рекламы, оплата телефона и тп.

Этап подготовки добровольцев

1. Привлечение добровольцев. Размещение информации о наборе в социальных сетях, региональных в СМИ, на платформе волонтерского движения. Проведения собеседования, заполнения договоров.
2. Обучение добровольцев основам ухода, инструктаж добровольцев по технике безопасности, особенностям оказания помощи на дому.
3. Распределение обязанностей между добровольцами, составление графиков оказания помощи, стажировка с опытными сотрудниками.

Важно, чтобы в организации был свой эксперт по вопросам ухода на дому (либо была возможность регулярного привлечения внешнего эксперта для оценки качества ухода, составления плана ухода, курирования добровольцев)

Этап налаживания работы

1. Составление и заполнение документации с подопечными (обращение/заявление, согласие на обработку и размещение персональных данных, составление перечня видов помощи для каждого подопечного).
2. Налаживание взаимодействия с медицинской организацией, лечащим врачом подопечного.
3. Распределение добровольцев по подопечным и контроль оказания помощи.
4. Налаживание обратной связи с подопечными и общения между добровольцами.
5. Отработка механизмов оперативного реагирования на возможные конфликты между добровольцами и подопечными или их родственниками.

Что может быть полезно?

- ❖ Изучение опыта реализации аналогичных проектов
- ❖ Налаживание связей с государственными организациями и партнерскими НКО
- ❖ Регулярное обучение и повышение квалификации
- ❖ Проведение мероприятий, направленных на объединение и поощрение добровольцев
- ❖ Подача заявки на получение грантовой поддержки проекта

Риски, проблемы и возможные пути решения:

Обвинения со стороны подопечных в краже или ущербе, некачественной помощи

⚠ *Необходим предварительный выезд эксперта для оценки состояния подопечного (наличия психических заболеваний и тп), письменная фиксация взаимных обязательств с подопечным либо его законным представителем. Доброволец должен пройти обучение и инструктаж, его помощь должна контролироваться экспертом организации.*

Невозможность оказать требуемую подопечным помощь

⚠ Следует обратиться в медицинские или социальные организации, к партнерским НКО. В некоторых видах помощи можно отказать, прописав это заранее в плане ухода.

Уход добровольцев и сложность их набора

⚠ Проведение качественного обучения, регулярная поддержка добровольцев, проведение совместных объединяющих мероприятий (чаепития, праздники, поездки, собрания). Контроль работы добровольцев, поддержка в случае конфликтов и сложных ситуаций, исключение возможности «переработки» и выгорания.

Отсутствие финансирования на проект

⚠ Написание грантов, получение государственного финансирования, привлечение благотворителей, проведение акций, взаимодействие с партнерскими НКО.

Для получения шаблонов необходимой документации (прошение, согласие, бланк плана ухода и пр.) можно обратиться в Патронажную службу Свято-Димитриевского сестричества по электронной почте: admin@sestrahelp.ru