

Антонина Невская
Иван Лендяшов
Светлана Селезнева
Григорий Свердлин
Елена Ринн

Апрель, 2015 г.

Организация работы приюта благотворительной организации помощи бездомным людям

Материал подготовлен в рамках программы «Специализированный ресурсный методический центр для социально ориентированных некоммерческих организаций (СО НКО) в области защиты прав и комплексной помощи социально-исключенным группам населения, а именно бездомным и гражданам без регистрации», реализуемой СПбБОО «Ночлежка», при финансовой поддержке Министерства экономического развития Российской Федерации, при информационной поддержке Межрегиональной Сети «За преодоление социальной исключенности» и Сети «Если Дома Нет».

Содержание

Введение	...2
Цель и задачи	...2
Регламент работы приюта	
Помещение	...3
Организация пространства в комнатах и местах общего пользования.	
Необходимое оборудование	...6
Поддержание порядка и санитарно-эпидемиологической безопасности	...8
Сотрудники приюта, их функции	...10
Порядок проживания	...13
Организация питания	...14
Нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность благотворительной организации, решившей открыть приют для бездомных	...14
Регистрация по месту пребывания – в приюте для бездомных	...15
Работа с клиентом	
Малые задачи	...17
Культурные и учебные мероприятия	...17
Психологическая помощь	...17
Проблемы взаимодействия с клиентом	...18
Приложения	
Из истории приюта «Ночлежки»	...20
Правила проживания в приюте	...21
Памятка о мероприятиях при поселении в приют	...21
Правила пожарной безопасности	...22
Список текущих расходов на содержание приюта	...23
Список разовых расходов на открытие приюта	...23

Введение

Приют – жилые помещения, предназначенные для пребывания бездомных во время решения их социальной проблемы (восстановление документов, получение медицинской помощи, поиск работы, для инвалидов – помощь в оформлении инвалидности, поступлении в интернаты, и т.д.).

Реальное положение дел с благотворительными организациями, помогающими бездомным, в России сложное. Чтобы создать цельную картину и написать универсальное пособие по созданию и поддержанию работы приюта, нужно учитывать большое количество аспектов: возможности самих общественных организаций, возможности государственных учреждений в регионах (учитывая повсеместную ограниченность мест, а то и просто отсутствие приютов для бездомных людей), разный уровень взаимодействия общественных организаций и государственных органов власти в субъектах РФ: где-то государственные и общественные организации работают вместе над решением проблемы бездомности, а где-то они никак не связаны друг с другом, и т.д.

В данном пособии сделана попытка описать основные проблемы, с которыми придется столкнуться организациям, решившим создать приют. Авторы пособия опирались на опыт Санкт-Петербургской благотворительной организации «Ночлежка».

Целевая группа приюта СПбБОО «Ночлежка» – граждане РФ и лица с неустановленным гражданством, не имеющие постоянного жилья («крыши над головой») и/или регистрации по месту жительства и по месту пребывания.

Об истории приюта СПбБОО «Ночлежка» см. Приложение.

Цель и задачи

Цель проекта – создание условий для временного проживания бездомных, нуждающихся в социальном или правовом сопровождении в процессе ресоциализации.

Задачи:

- предоставление ночлега,
- создание среды, способствующей ресоциализации: необходимость соблюдать правила, выполнение *малых задач* (подробнее см. ниже, раздел «Работа с клиентом»), взаимодействие в микро-социуме,
- доступ к первичной медицинской помощи,
- оказание психологической помощи (в т.ч. предоставление возможности прохождения психологической реабилитации),
- участие в культурных мероприятиях, способствующих реабилитации и социализации,
- предоставление питания,
- доступ к душу и возможность пользования стиральной машиной,
- и др.

[Виртуальная фото-экскурсия по приюту благотворительной организации «Ночлежка»](#)

Регламент работы приюта

1. Помещение

Решение вопросов с помещением для приюта во многом зависит от особенностей региона (его экономических возможностей, позиции чиновников по отношению к НКО, к бездомным и т.д.) и связей организации с чиновниками местной администрации, органов управления городским имуществом, спонсорами из коммерческих структур и др.¹

Если удалось наладить контакты с региональными чиновниками и убедить их в социальной ценности проекта, то помещение может быть предоставлено местной администрацией в безвозмездное пользование, либо по льготной арендной ставке.

«В соответствии с п. 7 ст. 31.1 Федерального закона «О некоммерческих организациях» федеральные органы исполнительной власти, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации и местные администрации вправе утверждать перечни государственного и муниципального имущества, свободного от прав третьих лиц (за исключением имущественных прав некоммерческих организаций). Государственное и муниципальное имущество, включенное в указанные перечни, может быть использовано только в целях предоставления его во владение и (или) в пользование на долгосрочной основе (в том числе по льготным ставкам арендной платы) социально ориентированным некоммерческим организациям. Эти перечни подлежат обязательному опубликованию в средствах массовой информации, а также размещению в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальных сайтах утвердивших их федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, местных администраций. Внимательно ознакомьтесь с сайтом администрации своего муниципального образования, где обязательно найдется страничка, на которой размещена информация о зданиях и помещениях (как правило, приведен их перечень с указанием адреса, площади и иной информации), которые предоставляются для социально ориентированных некоммерческих организаций.

Налаживайте взаимодействие с органами государственной власти и местного самоуправления, осуществляющими распоряжение – государственным и муниципальным имуществом на территории вашего субъекта, муниципального образования. Стоит заметить, что «заключение договоров, предусматривающих переход прав владения и (или) пользования государственным или муниципальным имуществом (в том числе зданий и помещений), с некоммерческими организациями на основании и при соблюдении условий п. 4 ч. 1 ст. 17.1 Федерального закона «О защите конкуренции» осуществляется без проведения торгов»².

В связи с тем, что в каждом регионе есть свои нюансы в нормативных актах, и эти акты постоянно меняются, наиболее оптимальный способ поиска помещений под приют – взаимодействие с чиновниками профильных ведомств и профессионалами. Попытки без соответствующей подготовки самостоятельно разобраться в тонкостях законодательства могут привести к потере времени.

Искать подходящее помещение можно как в жилом, так и в нежилом фонде, исходя из того, что хостелы и общежития относятся к первой категории, а гостиницы – ко второй. Если есть выбор, то лучше выбирать помещение, планировка которого подходит для приюта (см. ниже) и в котором имеются подключенные коммуникации:

- электроснабжение,
- горячее и холодное водоснабжение,
- теплоснабжение.

Подключение коммуникаций, как правило, требует больших временных и денежных затрат (на согласование и затем на работы по их подключению). Денежные затраты, особенно в случае старых построек, трудно подсчитать заранее, в любом случае, они нанесут серьезный урон бюджету организации.

¹ В данном пособии не рассматривается вариант организации приюта частным лицом или незарегистрированной общественной организацией.

² [«Рекомендации и практические советы для руководителей социально-ориентированных некоммерческих и общественных организаций, занимающихся проблемами ресоциализации и социальной адаптации лиц без определенного места жительства и лиц, освобожденных из мест лишения свободы»](#). Методическое пособие. Екатеринбург, 2015, с.24.

Предварительное решение вопросов, связанных с планировкой и коммуникациями, дает возможность с самого начала заняться социальной деятельностью, а не строительством и т.п.

Выбирая помещение, следует отдавать предпочтение малоэтажным зданиям: они удобнее для пожилых людей и инвалидов. Все этажи здания выше/ниже уровня земли, которые предназначаются для посещения пожилыми людьми и инвалидами, придется оборудовать лифтом или пандусами³.

Чтобы избежать возникновения конфликтных ситуаций с местными жителями, соседями, коммерческими организациями и т.д., которым может не понравиться соседство с организацией, работающей с бездомными, следует выбирать отдельно стоящее здание со своим двором и занимать его полностью.

В идеале, мужчины и женщины должны располагаться в отдельных не сообщающихся частях приюта с отдельными входами или даже в отдельных приютах. Как компромисс, возможен общий проход в приют, но внутреннее пространство приюта следует разделить на две части: мужскую и женскую, по возможности с контролем сообщения между ними. Такое разделение важно для избежания рисков сексуального насилия, а также для повышения комфорта проживания бездомных женщин, среди которых повышенный процент жертв сексуального насилия.

К сожалению, на практике в большинстве приютов общественных организаций по разным причинам разделить мужской и женский приюты не удается.

Если в общественной организации помимо приюта есть дневная консультационная служба (КС), она по-возможности должна быть отделена. Хорошо, если у приюта и КС разные входы. Через КС проходит большой поток людей с самыми разными запросами, в том числе пришедших за низкопороговой помощью, у них разная степень социализации; в приюте живут другие люди, с другой мотивацией, настроенные на скорейшую социализацию.

По тем же причинам не следует располагать рядом с приютом другие низкопороговые услуги: раздачу еды, одежды, пункт обогрева.

В «Ночлежке» приют и КС находятся в одном здании, и пока нет ресурсов для их разделения.

Наиболее экономически выгодный вариант размещения людей, с учетом минимума удобств для проживающих, предполагает, что на двухъярусную кровать приходится примерно 6 кв. метров площади помещения.

При этом следует учитывать не только экономический аспект, но и психологический. Очевидно, что жить, к примеру, вчетвером в одной комнате, комфортнее, чем вдесятером. Но когда в регионе не хватает мест в приютах для бездомных, вопрос комфортности вторичен.

Про целесообразность выделения отдельной комнаты-карантина см. «Обеспечение санитарно-эпидемиологической безопасности» (стр.9. настоящего Пособия).

Для выполнения требований, предъявляемых к помещениям, в которых могут проживать люди, можно опираться на [Свод Правил по проектированию и строительству здания учреждений временного пребывания лиц без определенного места жительства «СП 35-107-2003»](#). В то же время есть еще нормативные документы по приютам для беженцев и мигрантов.

Приют «Ночлежка» пользуется [«Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, оборудованию и содержанию гостиниц и иных объектов размещения людей»](#).

Для информации

³ Много полезной информации по организации приюта для инвалидов можно найти в пособии О.В. Севериной, М.Е. Нефёдовой [«Опыт создания богадельни»](#) (М., 2014).

[«Гигиенические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию объектов организаций здравоохранения и социального обслуживания, предназначенных для постоянного проживания престарелых и инвалидов, санитарно-гигиеническому и противоэпидемическому режиму их работы»](#)

[«Санитарно-эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях»](#)

При выборе местоположения приюта для бездомных в районе города и планировании количества койко-мест важно принять во внимание следующий фактор – состав клиентов «ночлежки» может сильно отличаться от состава обычных горожан по:

- социальному положению,
- уровню благосостояния,
- особенностям поведения,
- процентному соотношению химически зависимых,
- процентному соотношению людей с криминальным опытом,
- и др.

Создание большого приюта может сильно изменить социальный состав населения района, в котором он находится. Последствия могут сказаться в самых разных социальных областях. Например, может снизиться уровень заработной платы для работников, занятых не требующим квалификации трудом: грузчики, подсобные рабочие, дворники, уборщицы, маркировщики и т.п., – так как возникнет большое предложение таких услуг на рынке труда. Кроме того, это может отразиться на стоимости жилья в этом районе в связи с возможным повышением криминогенности территории. Степень комфортности проживания в данном районе для местных жителей может снизиться не столько фактически, сколько из-за негативных стереотипов в отношении бездомных.

При создании приюта для бездомных следует обязательно учитывать мнение местных жителей. Во избежание возникновения конфликтных ситуаций следует провести среди населения разъяснительную работу: расклеить листовки, опубликовать материалы в муниципальной прессе, провести встречи с жителями, и т.д.

Чтобы создание «ночлежки» не влияло на социальный состав населения и обстановку в районе приюта значительно, для небольших городов приюты следует делать не более чем на 20 мест, для больших городов – максимум на 40-50 мест.

Учитывайте, что вкладывать средства в ремонт и перепланировку помещения следует, только имея уверенность в том, что в ближайшем будущем владелец помещения⁴, земли не прервет договор аренды. Даже если в случае расторжения договора благотворительной организации будет предложено другое здание в другом месте, в итоге, пропадут средства, вложенные в ремонт, подведение коммуникаций и др. Чтобы по возможности избежать этого, надо, например, стараться заключать договор долгосрочной аренды, устанавливать надежные, прозрачные отношения с арендодателем.

Все нюансы предсказать невозможно, но в любом случае нужно помнить, что требования к расположению приюта, с точки зрения его доступности для бездомных, должны быть максимально выполнены: близость социальных, медицинских учреждений, почты, общественного транспорта, культурных учреждений, магазинов и т.п.

Требования районного подразделения Роспотребнадзора (до недавнего времени Санитарно-эпидемиологической службы, или СЭС) и пожарной инспекции⁵, предъявляемые к приюту СПбОО «Ночлежка», совпадают с требованиями к гостиницам и общежитиям.

В нормативной документах, в которых изложены требования указанных ведомств, самостоятельно разобраться достаточно сложно, поэтому подход «Ночлежки» – получение

⁴ В случае с приютом «Ночлежки» это Комитет по управлению городским имуществом (КУГИ). Данное ведомство тоже может проверять – используется ли помещение по назначению.

⁵ Подведомственно МЧС России.

всей необходимой информации через налаженное взаимодействие с должностными лицами соответствующих ведомств.

Например, при определении списка требований пожарной инспекции, нужно определить категорию помещения: оно может учитываться как общежитие, гостиница или как административное помещение с комнатами отдыха. Для упрощения выполнения требований местной пожарной инспекции, лучше получить рекомендации от ее сотрудников, какая категория помещения наиболее оптимальна.

Если у вас нет своего специалиста по проектированию, при создании приюта «с нуля» и при перепланировке помещений самым эффективным способом будет нанять профессионального консультанта, который по своему роду деятельности занимается проектированием общежитий или гостиниц. На стадии проектирования он поможет разобраться с нормативами: ширина лестниц, коридоров, наличие дополнительных выходов, характеристики материалов и т.п. Если у организаторов приюта нет собственного опыта, то на стадии начальной эксплуатации помещения лучше найти знающего специалиста, который проконсультирует по различным направлениям текущей работы.

Несмотря на важность «человеческого фактора» при согласованиях, необходимо понимать, что для устойчивой работы приюта и для прозрачности взаимодействия с контролирующими инстанциями все согласования должны быть сделаны до того, как приют начнет работать. Ситуация, в которой работает приют СПбОО «Ночлежка», часто зависит от благосклонности и личных договоренностей с городскими чиновниками, которые «входят в ситуацию».

Рекомендации на будущее могут быть такими – следует стараться переводить отношения в правовую плоскость, чтобы быть зависимыми от официальных нормативов, а не от личных качеств проверяющего. В то же время для текущего выполнения записанных в уставе целей благотворительные организации должны уметь функционировать с учетом реальных «правил игры».

2. Организация пространства в комнатах и местах общего пользования. Необходимое оборудование

Мебель, оборудование комнат и их отделка должны быть приспособлены к тому, чтобы в приюте было легко поддерживать чистоту и порядок.

У каждого жильца должно быть отдельное место для хранения вещей и одежды.

В приюте «Ночлежки» установлены двухъярусные кровати. Для нижних мест, которые, как правило, занимают инвалиды, есть напольные тумбочки, которые легко передвигаются на колесах, также их можно использовать в качестве столиков. Занимающий верхнее место ест за общим столом и хранит вещи в своем шкафчике, а также может использовать место над шкафчиками.

За каждым спальным местом закреплена своя полка.

Нижние спальные места дополнительно оборудованы выдвижными корзинами для вещей.

Места хранения, принадлежность которых не очевидна, должны быть подписаны или пронумерованы. Например, на шкафчике нужно написать номер кровати. Это поможет избежать конфликтов между жильцами, а также облегчит работу сотрудникам по идентификации вещей в случае необходимости.

При выборе отделки для помещений нужно учитывать опасность размножения насекомых, в отделке не должно быть щелей и труднодоступных мест, должна быть возможность легко ее мыть и подвергать санитарной обработке. Например, для пола можно использовать сплошной линолеум с горячей сваркой всех швов с заведением на стены, как в медицинских учреждениях: плинтуса в помещении нет, а линолеум плавно загибается и приклеивается на стену без щелей.

Стены и потолки также должны быть сплошными, без щелей. Например, не допускаются подвесные потолки и закрытые экранами ниши для батарей.

Вся мебель должна легко отодвигаться (можно использовать кровати и тумбочки на колесах) или стоять на высоких ножках, чтобы за ней и под ней не скапливалась грязь. Металлические шкафы лучше не использовать, так как в них присутствуют трудноочищаемые полости и углы.

Для приюта «Ночлежки» по индивидуальному проекту, с привязкой к помещению, были изготовлены шкафчики из ламинированной ДСП белого цвета (чтобы грязь и насекомые были хорошо заметны).

Неудобные для уборки радиаторы отопления также могут стать очагом распространения насекомых. Рекомендации здесь следующие: выбирайте батареи простой формы (чугунные), при установке оставляйте зазор до пола (10 см) и до стены (2 см), ширина подоконника над батареей не должна препятствовать осмотру пространства за батареей.

Санузлы должны иметь такую отделку, чтобы их было легко очищать и дезинфицировать. При этом наибольшее внимание следует уделить полу как самой быстро пачкающейся поверхности.

Применение силиконовых герметиков при отделке не рекомендуется, поскольку в местах постоянного намокания на них образуется плесень. Следует продумать места соединения материалов – в них не должна скапливаться вода. Получающиеся швы лучше изолировать эпоксидной затиркой, а не силиконом.

В душевой приюта «Ночлежки» сделан пол в виде поддона из нержавеющей стали индивидуального изготовления под размер помещения. Поддон заходит на стену, при этом загиб между стеной и полом выполнен с плавным переходом, чтобы не образовывалось трудно-очищаемых углов.

Нержавеющий поддон для пола имеет преимущество перед плиточным полом из-за отсутствия швов, которые недолговечны и плохо очищаются.

В душевых нежелательно использовать резиновые коврики – на них быстро скапливается грязь и они плохо очищаются.

В санузлах не должно быть открываемых люков и тому подобных других укромных мест, которые могут использоваться для хранения алкоголя или пустых бутылок, а также средств потребления наркотиков.

Санузлы должны быть приспособлены для инвалидов и пожилых людей. По размерам помещений и проемов, высоте порогов, по уклонам пандусов существуют специальные нормативы.

Например, [«СП 59.13330.2012 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001»](#).

И душевая, и туалет для инвалидов должны быть такого размера, чтобы инвалид мог заехать на коляске, закрыть дверь и пересесть на унитаз/душевой стул. Душевой стул должен быть влагостойким и легкомоющимся (например, из алюминия и пластика). И в душе, и в туалете должны быть установлены специальные поручни. Следует отметить, что все предметы в санузлах, например, полочки, диспенсеры жидкого мыла, держатели бумаги и держатели ершика, должны иметь большой запас прочности, поскольку будут непреднамеренно использоваться в качестве опоры маломобильными людьми или могут быть сломаны при неловком движении.

Вместо брускового мыла гигиеничнее использовать жидкое мыло в навесных диспенсерах. Аналогично, в дозаторах следует размещать гель для душа и средство для мытья посуды.

В приюте должно быть достаточное количество стиральных/сушильных машин, чтобы жильцам не приходилось стирать и развешивать одежду в комнатах. Удобно, если загрузка белья в машину производится под контролем охраны – так оборудование прослужит дольше, а у жильцов будет меньше вопросов, связанных с использованием оборудования.

В «Ночлежке» комната со стиральными машинами находится рядом с постом охраны.

Сложный вопрос – как отделить место для приготовления еды и питания от жилых комнат. При возможности следует выделить отдельное помещение под кухню-столовую, как это делается в хостелах, с соответствующей отделкой помещения, наличием вентиляции, оборудования. Должны быть организованы уборка помещения и контроль за использованием оборудования.

У «Ночлежки» возможности выделить отдельное помещение нет, поэтому в каждой комнате есть место для приготовления пищи. Его отделка отвечает пожарным и гигиеническим требованиям: легко моется, не горючая (например, специальная кухонная столешница без клеенки).

Другой сложный вопрос касается наличия холодильника в жилой комнате. Его установка возможна, если действует четкая процедура контроля за его чистотой и содержимым.

В приюте следует выделить общую комнату для отдыха жильцов и для проведения учебных и досуговых мероприятий. Желательно иметь библиотеку, компьютеры со свободным доступом для всех (интернет-подключение позволит жильцам искать вакансии, налаживать социальные связи, заниматься самообразованием и т.п.), телевизор и видеотеку, доску/флипчарт для маркеров и бумаги для занятий, столы и достаточное количество стульев для мероприятий.

В каждой жилой комнате в «Ночлежке» установлен телевизор, в отношении которого есть четкое правило – он должен быть выключен после отбоя (это обеспечивается, в том числе, автоматическим отключением антенны).

3. Поддержание порядка и санитарно-эпидемиологической безопасности

Уборка

Главное – пространство в комнатах должно быть организовано так, чтобы не было мест, до которых сложно добраться и где может скапливаться грязь (как это сделать см. выше).

В комнатах не должно быть полостей, где могут размножаться тараканы, клопы и т.д. Если проблема все же возникла, то для борьбы с клопами и тараканами эффективнее приглашать специалистов, а не пытаться справиться своими силами.

Организация уборки и контроль ее проведения в комнатах зависит от возможностей сотрудников приюта. Идеальный вариант – составлять график дежурств и следить за его выполнением, чтобы гарантировать справедливое распределение обязанностей среди жильцов, при этом с учетом возможностей маломобильных жильцов и инвалидов.

В «Ночлежке» сложилась система, при которой жильцы сами следят за порядком в комнатах и распределяют эти обязанности без составления графика дежурств. За регулярностью уборки следит охрана и завхоз.

То же самое относится и к уборке общих помещений: санузлы, коридоры, и т.д.

В «Ночлежке» общие помещения убирает уборщица, поскольку организовывать дежурство оказалось слишком трудоемко.

Чтобы критерии порядка в шкафчике, в тумбочке, под кроватью жильцов были для всех едины и справедливы, они должны быть четко обозначены: где и что жилец может хранить, за что он лично отвечает. Нарушение правил хранения личных вещей, порядка на личном пространстве должно считаться нарушением правил проживания в приюте.

В «Ночлежке» в Правилах проживания (см. Приложение) есть отдельный пункт, посвященный этому вопросу.

Обеспечение санитарно-эпидемиологической безопасности

Для предупреждения случаев педикулеза, туберкулеза и иных заболеваний нужно обязательно организовать медицинский осмотр, санитарную обработку (официально, на санитарной станции услуга называется «санитарная обработка неопрятных лиц») и флюорографию людей перед поселением в приют.

При хорошем взаимодействии с государственными организациями можно организовать санитарную обработку и флюорографию заселяющихся прямо в день заселения.

Поскольку для престарелых и инвалидов самостоятельное выполнение этих процедур может быть невозможным, целесообразно иметь автомобиль с водителем, который мог бы отвезти ослабленных подопечных на санитарную обработку и флюорографию. Силами сторонних перевозчиков это сделать сложно, поскольку мало кто согласится сажать в свою машину неопрятного человека с подозрением на инфекцию или вшей. Автомобиль должен иметь отделку, которую легко дезинфицировать. Возможно разделение отсека пассажира и водителя и установка «Дезара» для обеззараживания воздуха в салоне автомобиля.

Чтобы не оставлять на улице и поселить человека, который не прошел процедур медосмотра, санитарной обработки и флюорографии, следует иметь отдельное помещение – карантин, чтобы человек не подвергал здоровье других жильцов опасности. При этом такой человек не должен пересекаться с жильцами, пользоваться тем же санузлом⁶ и т.д.

В «Ночлежке» существует правило, отраженное в списке обязательных мероприятий, что в течение определенного срока жилец должен сделать несколько прививок. Надо заметить, что у врачей есть разные мнения насчет целесообразности конкретных прививок для ослабленного организма, и решение медицинский работник должен принимать индивидуально. Но, скажем, требование прививки от брюшного тифа является обязательным при проверке приюта Роспотребнадзором.

Жильцы и сотрудники должны делать флюорографию каждые полгода.

Для составления инструкций по санитарной обработке в случаях педикулеза, туберкулеза, гепатита и других возможных заболеваний жильцов, а также для разработки программы предупреждения таких случаев целесообразно привлечь соответствующих врачей-специалистов.

При обнаружении у кого-либо из жильцов педикулеза необходимо провести обработку зараженного человека и его белья спецсредствами.

Для начала следует определить всех зараженных жильцов.

Постельное белье, матрас и подушка каждого зараженного жильца утилизируется или увозится на санобработку в автоклаве (в «прожарке»)⁷.

Следует полностью поменять одежду зараженных жильцов. Особо ценная одежда, которую нельзя выбрасывать или которая может испортиться от санобработки, обрабатывается специальным препаратом, например «Медифокс супер», и оставляется в герметичном мешке.

Жилец отправляется на санобработку на санэпидемстанцию (СЭС). Там его одежду обрабатывают в автоклаве, а сам он моется под контролем с применением спецсредств. Если жилец не возражает, его могут обрить.

После санитарной обработки и возвращения в приют жильцу выдают чистые белье/подушку/матрас.

В идеале, в приюте должен быть сотрудник, который может правильно провести осмотр жильцов до и после санитарной обработки.

При выявлении среди жителей приюта человека с открытой формой туберкулеза также нужно провести санобработку помещения и мест общего пользования.

После отъезда больного в больницу все мягкие вещи (белье, матрасы, одежда) из комнаты отвозятся на санобработку в автоклаве. Одежду, которую нельзя обработать таким способом, можно обработать ультрафиолетовым облучением.

Твердые поверхности на месте обрабатываются специальными препаратами методом опрыскивания. Это можно делать силами сотрудников, силами специальных коммерческих организаций или государственных служб. Возможно, что в вашем регионе бригада по санобработке (санэпидемстанция) выезжает бесплатно по любой заявке или после получения сведений из туберкулезного диспансера о заболевании жильца. Обработка и выдерживание помещения занимают от 3 часов в зависимости от конкретных средств, которые применяет бригада санобработки. На время обработки помещения все мягкие вещи из комнаты убираются, жильцы не допускаются.

Для профилактики туберкулеза в комнатах приюта следует установить безопасные для жильцов облучатели-рециркуляторы «Дезар» – они проводят круглосуточное обеззараживание воздуха. Также целесообразно установить такие аппараты в местах общего пользования, например, в комнате отдыха. Обслуживание «Дезаров» заключается в периодической смене фильтров и ламп.

Также для профилактики инфекций требуется проводить периодическую дезинфекцию: при мытье полов (ежедневная процедура) и стен (ежемесячная процедура) в раствор

⁶ Такой жилец может пользоваться санузлом для посетителей.

⁷ Просчитайте, что выгоднее: иногда перевозка вещей и их «прожарка» обойдутся дороже, чем покупка новых. Есть информация, что появились непроницаемые легкообрабатываемые чехлы для матрасов, что позволит не обрабатывать сам матрас, однако у «Ночлежки» пока не было опыта использования этого решения.

добавляются хлорные таблетки (например, «Пюржавель», «Хлорапин»). Дверные ручки и санузлы следует каждый день дезинфицировать, например, спиртовым средством «Амифлайн».

Смена постельного белья, выдача предметов гигиены

Требования по регулярности смены белья следует уточнить у проверяющего санитарного инспектора. Наиболее распространенный норматив – 1 раз в 10 дней.

При отсутствии собственной прачечной целесообразно пользоваться услугами сторонней прачечной; в любом случае, следует учитывать, что стирка большого количества белья – это трудоемкая процедура, которая потребует выделения дополнительных площадей и вызовет серьезную загрузку стиральных машин.

В «Ночлежке» перед стиркой белье отправляется на станцию санитарной обработки. Это увеличивает стоимость стирки почти в 2 раза, однако ликвидирует опасность заражения сотрудников и других клиентов коммерческой прачечной в случаях педикулеза или других заболеваний жильцов, а также дает им психологическую безопасность при контакте с «бельем из приюта для бездомных».

При заселении жильцы получают чистое белье, полотенце, резиновые тапки для душа. При необходимости следует предусмотреть выдачу прокладок, памперсов, пеленок, утки и т.п. Учитывая отсутствие у бездомного личных бытовых вещей, следует обеспечить его зубной щеткой, пастой, мочалкой для тела и индивидуальной мочалкой для посуды.

Общее мыло, шампунь, средство для посуды целесообразно размещать в дозаторах в соответствующих местах. В санузлах не должно быть общих мочалок, губок, брускового мыла и так далее, так как это ведет к распространению инфекций.

Душ, стирка

Проживающие обязательно должны иметь возможность постирать и высушить свою выстиранную одежду. Особенно это важно для людей, у которых мало одежды. (Как организовать стирку и сушку см. выше – «Организация пространства в комнатах и местах общего пользования. Необходимое оборудование».)

Проживающие обязательно должны иметь возможность помыться – в приюте должна быть душевая комната. Для контроля за состоянием душевой комнаты, порядка, чистоты в ней, ее стоит закрывать на ключ, который должен находиться у охраны. В таком случае охранник знает, кто пошел в душ, кто, в случае беспорядка, несет за него ответственность.

Особое значение наличие возможности выстирать одежду и вымыться имеет для процесса ресоциализации бездомных, преодоления привычек «уличной жизни».

4. Сотрудники приюта, их функции⁸

Охрана

На входе в приют должен находиться пост охраны. Во избежание попадания в приют посторонних, его жители должны иметь пропуск, который получают у социального работника, осуществляющего сопровождение. Также у охраны должны иметься регулярно обновляющиеся списки проживающих. Лица, не проживающие в приюте, желающие встретиться с жильцами, получают разрешение на проход у охраны.

В обязанности охранника приюта «Ночлежки» входит:

- охрана помещения приюта;
- контроль за тем, чтобы входящие были трезвыми: трезвость – обязательное условие нахождения в приюте; при возникновении подозрения и если человек отрицает факт нетрезвости, охранник предлагает пройти тестирование: если алкотестер показывает, что человек находится в состоянии опьянения, то он в приют

⁸ На основе текущей деятельности СПбОО «Ночлежка», ее штата, взаимодействия с партнерскими организациями.

не допускается; по данному поводу в журнале происшествий делается соответствующая запись; при этом обман охраны также считается нарушением;

Желательно иметь возможность в случае подозрения провести тест на наркотики, хотя это относительно дорогая (300-900 руб.) и специфическая процедура, требующая манипуляций с мочой либо слюной тестируемого. Альтернативным вариантом является тестирование силами штатного врача (если есть) или тестирование в ближайшем пункте освидетельствования водителей.

- проверка сумок на входе при подозрении на пронос алкоголя, взрывоопасных веществ и т.п.;
- контроль за безопасностью в жилых комнатах;
- при необходимости, вызов полиции. Возможность применения силы для самозащиты или защиты жильцов должна соответствовать закону⁹. Разумеется, таких ситуаций лучше избегать;
- занесение информации о происшествиях в журнал происшествий (отсутствие жильца в ночное время, нарушение общественного порядка, вызов полиции, конфликтные ситуации в комнатах жильцов и т.п.).

Целесообразно организовывать работу так, чтобы функции охраны не сводились к контролю пропускного режима, а чтобы охранники взаимодействовали с жильцами, выполняя часть социально-реабилитационной работы: например, организация уборки территории силами жильцов также является частью социальной работы, корректным мотивированием, справедливым распределением нагрузки, и т.д.

Социальные работники помимо социального сопровождения (см. пособие [«Организация работы Консультационной службы помощи бездомным»](#)) занимаются курированием своих подопечных в приюте.

В их функции входит:

- на этапе заселения ознакомление клиента с правилами проживания (см. Приложение),
- ознакомление клиента с перечнем мероприятий, обязательных для проживания в приюте (см. Приложения),
- контроль за прохождением обязательных для заселения инстанций.

Социальный работник также выступает как координатор-посредник между жителем приюта, которого он «опекает», и другими сотрудниками организации или жильцами.

Например, он согласует время консультаций с психологами-волонтерами, выдает направления на санобработку, сообщает часы работы тубдиспансера, выписывает пропуск и т.д. Нередко именно социальный работник занимается разрешением возникающих конфликтов в приюте. Если конфликт сложный, то в его решении принимает участие руководитель социальной службы, руководитель приюта. Как правило, такие сложные конфликты разбираются на рабочих собраниях Консультационной службы, которые проводятся один раз в неделю.

В «Ночлежке» социальные работники основную часть рабочего времени проводят на дежурстве в Консультационной службе и не всегда имеют достаточно времени для контроля и мотивации своего подопечного в приюте и иногда могут получать информацию о его поведении от дежурного охранника. Улучшить организацию жизни в приюте, помочь более оперативно решать возникающие задачи могло бы наличие в штате отдельного сотрудника, который бы занимался непосредственно приютом. Возможно, этот сотрудник мог бы совмещать функции социального работника и охранника-коменданта. К сожалению, пока у «Ночлежки» нет ресурсов попробовать такую схему работы на практике.

Руководитель приюта координирует деятельность социальных работников, охранников и других сотрудников по обеспечению работы приюта. Он также отвечает за взаимодействие с другими организациями (государственными учреждениями, реабилитационными центрами, НКО, организациями-партнерами и др.) в целях обеспечения работы приюта, решения задач проживающих. Принимает участие в разрешении конфликтов в приюте. Руководитель проводит собрание сотрудников приюта – один раз в неделю, на собрании решаются

⁹ [Статьи 38, 39 Уголовного кодекса РФ.](#)

текущие вопросы, разбираются сложные случаи сопровождения, принимаются решения по оптимизации работы и др.

Психологи (специалисты-волонтеры)

Учитывая сложные психологические проблемы, имеющиеся у людей, попавших в трудную жизненную ситуацию, наличие психолога в приюте крайне необходимо. Но ему нужно платить зарплату, а это значит увеличивать расходы для организации. По этой причине в штате «Ночлежки» психолога, к сожалению, нет. С проживающими работают психологи-волонтеры: как индивидуально (консультация при заселении в приют обязательна), так и в группах (занятия арт-терапией).

В сложных случаях среди волонтеров ищутся другие необходимые специалисты: психотерапевты, неврологи, психиатры и т.п. Помощь специалистов-волонтеров особенно важна в ситуации, когда при отсутствии полиса ОМС проживающие не могут получить соответствующую необходимую помощь в медицинских учреждениях.

Имеющие соответствующий опыт волонтеры также могут участвовать в организации досуга, обучающих занятий для проживающих в приюте.

Медицинский работник

Многие бездомные люди имеют серьезные проблемы со здоровьем. Среди них есть инвалиды, пожилые люди. Все они нуждаются не только в медицинской помощи, но и регулярном медицинском осмотре.

Медицинскую поддержку жильцам приюта «Ночлежки» оказывает сотрудник благотворительной организации «Мальтийская служба помощи», медсестра. В ее обязанности входит:

- первичный осмотр при заселении в приют (при необходимости),
- вакцинация,
- оказание первой медицинской помощи, рекомендации для посещения специалиста в прикрепленной поликлинике,
- помощь в оформлении инвалидности,
- устройство в больницу на отделение сестринского ухода,
- помощь в устройстве в интернат.

Важно помнить, что оказывать профессиональную медицинскую помощь можно только при наличии соответствующей лицензии.

Водитель и обслуживающий персонал: завхоз, уборщицы и т.д.

Для передвижения инвалидов и престарелых требуется водитель и специальный автомобиль. Основные функции – развозка ослабленных подопечных по различным инстанциям, а также на флюорографию и на санитарную обработку. К сожалению, эту функцию трудно поручить сторонним организациям, поскольку мало кто согласится сажать в свою машину неопрятных людей с подозрением на наличие вшей или инфекций.

Для организации процессов уборки, обслуживания и ремонта здания, решения вопросов с проверяющими организациями, а также для финансового планирования этих процессов и учета имущества нужен заведующий хозяйством.

Уборка может производиться уборщиками/цами, состоящими в штате, или поручена клининговой компании.

Нужно определить сотрудника, отвечающего за выдачу средств гигиены, постельного белья и т.п.

Также потребуется определить сотрудника, отвечающего за выдачу питания.

Специалистов по ремонту – электриков, сантехников, мастеров-универсалов – целесообразнее не держать в штате, а вместо них привлекать волонтеров или нанимать

специалистов по мере необходимости, поскольку их загрузка не прогнозируема и непостоянна.

Персонал для управления, привлечения средств, бухгалтерии, и т.п.

Для обеспечения работы приюта, координации его деятельности с другими проектами организации нужен управленческий аппарат, фандрайзеры, бухгалтерия.

«Ночлежка» ведет деятельность одновременно по нескольким направлениям: приют, Консультационная служба, «Ночной автобус», пункты обогрева, «Дом на полдороги», и для всех направлений работает один и тот же управленческий штат, располагающийся в офисе в том же здании, что и приют.

Количество такого персонала надо определять конкретно в зависимости от размеров организации, ее возможностей и целей.

5. Порядок проживания

Решение о заселении клиента в приют (при наличии свободных мест) принимается коллегиально, минимум двумя сотрудниками Консультационной службы, находящимися на приеме, каждый из которых имеет право вето. Решение принимается на основании **критериев заселения**¹⁰:

- возраст старше 18 лет;
- отсутствие фактического постоянного места жительства в Санкт-Петербурге и Ленинградской области;
- жизненная ситуация, поддающаяся изменениям при помощи специалистов «Ночлежки».

Приоритет отдается людям (в порядке уменьшения значимости критерия):

- мотивированным на улучшение своей жизненной ситуации;
- изменение жизненной ситуации которых поможет «Ночлежке» улучшить правоприменительную практику в сфере:
 - получения бесплатной медицинской помощи,
 - трудоустройства,
 - подтверждения и принятия российского гражданства, получения документов, удостоверяющих личность,
 - прочее;
- тем, у кого меньше стаж бездомности;
- помощь которым предположительно займет меньшее время.

Перед заселением социальный консультант дважды разъясняет клиенту Правила пребывания в приюте и Правила пожарной безопасности (см. Приложение) и последствия их нарушения, после чего под экземпляром Правил клиент должен поставить свою подпись.

Сначала правила даются для ознакомления в виде списка с предложением задавать уточняющие вопросы. Затем проводится разъяснительная беседа по каждому пункту. Например, разъясняя пункт 7 правил о запрете проноса алкоголя в приют – можно обратить внимание клиента на то, что, пронос алкоголя в приют запрещен, даже если об этом просит сосед по комнате. Необходимо объяснить, какие последствия повлечет за собой несоблюдение правил пребывания в приюте. При первом нарушении правил проживания в журнале происшествий дежурным охранником делается запись о нарушении. После этого в электронной базе проживающих социальный работник выделяет фамилию нарушителя жирным шрифтом и проводит еще одну разъяснительную беседу о правилах проживания.

¹⁰ Данные критерии установлены на основании ограниченности ресурсов приюта «Ночлежки» (отсутствие необходимого количества сотрудников, квалифицированных специалистов-психологов, эффективных реабилитационных методик, и т.д.), который, таким образом, является высоко-пороговым сервисом: для выполнения реабилитационных мероприятий нужна сильная личная мотивация проживающего на изменение жизни.

При повторном нарушении нарушитель выселяется из приюта. При этом он не снимается с социального сопровождения и может продолжать получать социальную помощь.

Для заселения клиент обязан выполнить мероприятия, перечисленные в Памятке с перечнем обязательных после заселения мероприятий (см. Приложение).

При необходимости срок проживания в приюте может быть продлен по решению социального работника.

6. Организация питания

Организация кухни потребует очень серьезных затрат – не только на приготовление пищи, оплату работы сотрудников: нужно будет выделить отдельное помещение, выполнять очень строгие санитарные требования, быть готовым к соответствующим проверкам государственных инстанций.

Поэтому в приюте должна быть предусмотрена возможность самостоятельного приготовления пищи проживающими в приюте (подробно см. выше – «Организация пространства в комнатах и местах общего пользования. Необходимое оборудование»).

В идеале (при наличии финансовых ресурсов или спонсорской поддержки), нужно предоставлять проживающим полноценное трехразовое питание. Но в реальности возможна ситуация, когда обеспечивать себя основным питанием проживающим придется за свой собственный счет

Обеспечить проживающих минимальным питанием «Ночлежке» помогает некоммерческая организация «Мальтийская служба помощи». Дежурный от этой организации 2 раза в день выдает еду проживающим: обычно это две порции продуктов быстрого приготовления и хлеб. Жильцы также регулярно получают продукты питания, поступившие в виде пожертвований от неравнодушных жителей города или организаций. Например, кондитерские, хлебопекарни делятся нераспроданной выпечкой.

7. Нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность благотворительной организации, решившей открыть приют для бездомных

Если благотворительная организация решила открыть приют для бездомных, то, в первую очередь, необходимо проверить, имеет ли право организация в соответствии со своими учредительными документами (Уставом) предоставлять бездомным людям такой вид помощи. В случае противоречия с уставом организации в этом вопросе, могут возникнуть проблемы.

Например, в Уставе СПбБОО «Ночлежка» указано, что одной из целей организации является «социальная поддержка и защита (включая улучшение материального положения) лиц, не имеющих места жительства, оказание им различных видов помощи», а для достижения целей организация вправе «в установленном порядке создавать и содержать ночлежные дома, дома ночного пребывания и социальные гостиницы».

Так, в соответствии с п.3 ст.61 Гражданского кодекса РФ, юридическое лицо ликвидируется по решению суда по иску государственного органа или органа местного самоуправления, которым право на предъявление требования о ликвидации юридического лица предоставлено законом, в случае систематического осуществления общественной организацией, благотворительным и иным фондом, религиозной организацией деятельности, противоречащей уставным целям таких организаций.

Основными нормативно-правовыми актами, регулирующими данный вопрос, являются следующие:

- Конституция РФ;
- Гражданский кодекс РФ (часть первая);
- Федеральный закон от 12.01.1996 №7-ФЗ «О некоммерческих организациях» (применяется в той мере, в какой его положения не противоречат положениям Гражданского кодекса Российской Федерации);
- Федеральный закон от 11.08.1995 №135-ФЗ «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях»;

- Федеральный закон от 28.12.2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

Следует отметить, что поскольку в соответствии с п.1 ст.72 Конституции РФ социальная защита, включая социальное обеспечение, относится к совместному ведению Российской Федерации и субъектов Российской Федерации в каждом регионе может существовать своя нормативная база по данному вопросу.

Закон не запрещает создать приют для бездомных гражданам на частной основе – арендовать помещение и размещать там жителей, не извлекая при этом прибыли, либо в собственном жилом или нежилом помещении. В таком случае требования к частному лицу будут ограничиваться теми, которые имеют частные лица – арендаторы или владельцы недвижимости.

«Если в уставе вашей организации предусмотрено осуществление деятельности, указанной в п. 1 ст. 31.1 Федерального закона «О некоммерческих организациях», то ваша некоммерческая организация, как социально ориентированная, имеет право получать поддержку, предусмотренную федеральным, региональным и местным законодательством. Часто органы власти или местного самоуправления ставят под вопрос социально ориентированный статус организации. Чтобы этого избежать, целесообразно при создании и регистрации некоммерческой организации в названии указать, что она – социально ориентированная»¹¹.

8. Регистрация по месту пребывания – в приюте для бездомных

В соответствии с постановлением Правительства РФ от 08.09.2010г. № 688 «О внесении изменения в пункт 24 [Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации](#)», регистрация по месту пребывания лиц без определенного места жительства осуществляется территориальными органами Федеральной миграционной службы в порядке, установленном настоящими Правилами, по адресам учреждений социального обслуживания лиц без определенного места жительства на основании заявления установленной формы о регистрации по месту пребывания и документов, удостоверяющих личность, с выдачей свидетельства о регистрации по месту пребывания. В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность, до их оформления регистрация по месту пребывания указанных лиц осуществляется на основании заявления установленной формы о регистрации по месту пребывания.

Регистрация по месту пребывания лиц без определенного места жительства осуществляется на срок, определенный по взаимному соглашению лица с администрацией учреждения социального обслуживания лиц без определенного места жительства.

Официально действующий приют зарегистрированной общественной организации, благотворительного фонда и т.д. является учреждением социального обслуживания бездомных, и поэтому имеет возможность зарегистрировать проживающего в приюте по месту пребывания по адресу приюта.

Наличие регистрации по месту пребывания или временной регистрации (следует отличать от постоянной – по месту жительства) формализует правовой статус гражданина, создает дополнительную защиту от неправомерных действий полиции, способствует реализации прав – возможность получить ИНН, трудоустроиться (несмотря на неправомерность отказа в предоставлении работы из-за отсутствия регистрации многие организации ее требуют), возможность получения некоторых видов дорогостоящей медицинской помощи (по квоте), встать на учет в военкомат и получить военный билет.

В «Ночлежке» регистрация предоставляется на срок проживания в приюте. Срок проживания определяется периодом выполнения социальных задач, стоящих перед проживающим, или реабилитации, подтверждается договором между организацией и получателем услуги.

¹¹ «Рекомендации и практические советы для руководителей социально-ориентированных некоммерческих и общественных организаций, занимающихся проблемами ресоциализации и социальной адаптации лиц без определенного места жительства и лиц, освобожденных из мест лишения свободы». Методическое пособие. Екатеринбург, 2015, с.6.

Чтобы зарегистрироваться в приюте, проживающий должен написать [заявление установленной формы о регистрации по месту пребывания](#). В форме есть пункты, которые заполняет владелец помещения (директор организации или лицо, действующее по доверенности), дающий согласие на проживание.

При отсутствии документа, удостоверяющего личность, в графе «документ удостоверяющий личность» реквизиты не проставляются¹².

Также заполняется [форма статистического учета установленного образца](#).

Помимо этого между жильцом и организацией заключается договор о проживании, в котором перечислены взаимные обязательства на период проживания. Этот договор служит своеобразным ходатайством от организации за гражданина перед УФМС, а официально – одним из оснований для регистрации по месту пребывания.

Все эти три документа – заявление, форма статучета, договор – подаются в отделение УФМС, за которым закреплен адрес приюта.

УФМС выдает гражданину свидетельство о регистрации.

Следует отметить, что отсутствие паспорта не является основанием для отказа в приеме документов на регистрацию. В таком случае органы ФМС должны провести соответствующие проверки по установлению личности гражданина и принадлежности его к гражданству РФ.

¹² Письмо ФМС № МС-3/11701 от 26.02.2015г.

Работа с клиентом

1. Малые задачи

Находясь долгое время на улице без поддержки, человек теряет даже самые элементарные навыки социализации. Работу приюта следует выстроить таким образом, чтобы не просто предоставить человеку возможность ночлега, но и создать условия для получения таких навыков, как:

- соблюдение правил и договоренностей,
- взаимодействие с окружающими в социально приемлемой форме,
- соблюдение правил личной гигиены,
- принятие на себя ответственности,
- соблюдение режима дня,
- помощь другим,
- соблюдение порядка в условиях общежития.

На выработку этих навыков частично работают правила проживания в приюте и взаимодействие с социальным консультантом. Кроме того, социальным консультантам в работе с подопечными рекомендуется использовать подход *малых задач*. Видя потребности и *зоны ближайшего роста* бездомного, социальный консультант настаивает на выполнении клиентом посильных задач. От пассивных клиентов можно требовать выхода на улицу, от более активных – выполнения простых поручений, помощи соседям по комнате, прогулки, участия в уборке. Если человек не справляется с задачей, то социальному консультанту следует проанализировать ситуацию и упростить задачу. Таким образом, создается микросреда, способствующая формированию навыков взаимодействия в социуме, ресоциализации.

2. Культурные и учебные мероприятия

На возвращение или формирование социальных навыков работает и организация культурных мероприятий. Их цель – не только развлечь жителей приюта, разнообразить их жизнь, но также способствовать выходу из изоляции и формированию навыков проведения досуга. В самом приюте можно проводить празднования дней рождений, показ фильмов с обсуждением, различные встречи.

В «Ночлежке» силами волонтеров проводятся занятия по различным художественным техникам, например, оригами. Также сотрудники «Ночлежки» находят интересные культурные мероприятия, договариваются о бесплатном посещении, сопровождают, организуют транспорт для тех, кто не может добраться самостоятельно. Так, в 2014 г. «Ночлежкой» были организованы экскурсии в Русский музей, посещение концерта в Капелле, и др. Достаточно часто в «Ночлежку» по своей инициативе приезжают добровольцы, которые играют для жильцов музыку и организуют праздники – все это проводится под контролем социальных работников.

Имеет смысл организовывать для жильцов обучение полезным навыкам, например, обращению с компьютером.

3. Психологическая помощь

Возможна как групповая, так и индивидуальная психологическая работа с бездомными. Как правило, у бездомных нет осознанного запроса на психологическую помощь, но он может появиться после первой консультации.

Каждый заселяющийся в приют проходит обязательную консультацию у психолога в первую неделю после заселения. По результатам встречи психолог высылает социальному консультанту рекомендации по работе с его подопечным. Желающие могут продолжить работу с психологом в формате индивидуального консультирования, а также по рекомендации социального консультанта. Эффективной может быть работа по преодолению выученной беспомощности, психологическая поддержка, помощь по выходу из кризисных состояний.

В формате групповой работы проводятся арт-терапевтические сессии, которые помогают выразить свое состояние без слов, что особенно актуально для клиентов, находящихся в состоянии уныния, депрессии, замкнутости в себе и не имеющих прямого запроса на помощь психолога.

Возможна организация групп взаимопомощи клиентов для обсуждения типичных проблем и тех, с которыми конкретно они сталкиваются. Чтобы сделать такие обсуждения актуальными для проживающих, рекомендуется проводить подготовительную работу по мотивированию подопечных, проводить опросы, собирая информацию о том, какие темы было бы интересно обсудить на групповых занятиях.

В идеале – психологическое консультирование должно быть обязательной составляющей реабилитационных мероприятий и психолог должен быть штатным сотрудником организации. В реальности – режим консультаций, занятий зависит от наличия и возможностей волонтеров.

В «Ночлежке» одну из комнат приюта занимают участники и консультант реабилитационного проекта по работе с алко- и наркозависимыми «Дом на полдороги». Проект работает по программе «Анонимных Алкоголиков», в рамках которой проводятся регулярные открытые и закрытые встречи, а также коллективные занятия с психологом. Обязательство жильца приюта посетить одну открытую встречу и дальнейшая возможность посещать их способствует его работе над собственными аналогичными проблемами. Кроме того, члены группы «Анонимных Алкоголиков» сами стараются распространять свой опыт среди других жильцов приюта.

4. Проблемы взаимодействия с клиентом¹³

Агрессия

Если клиент находится в агрессивном состоянии, специалистам не имеет смысла вступать с ним в конфликт. Когда клиент выражает свою агрессию вербально, можно попытаться перевести разговор в конструктивное русло. Для работы с агрессивными клиентами существуют специальные психологические техники. Например, если специалист видит, что человеку необходимо выговориться, ему нужно дать эту возможность, и приступить к разговору, когда клиент закончит свой монолог.

Во время монолога важно показать клиенту, что вы понимаете его чувства, независимо от их повода: «я понимаю, что вы в гневе», «я вижу, что вы рассержены», «могу себе представить, как вам обидно». Специалист лишь констатирует, что понял чувство клиента, он не демонстрирует собственного согласия или несогласия с ситуацией, вызвавшей агрессию. Иногда одного понимания достаточно, чтобы снизить накал агрессии. Можно использовать «технику тотального “да”» – когда практикуется согласие с клиентом.

После того, как клиент успокоится, важно обсудить с ним правила поведения на приеме, сообщить, что агрессия в адрес специалиста неприемлема, и предупредить о последствиях в случае повторения инцидента. Так же нужно поступать в случае других форм некорректного поведения в адрес специалиста. Нельзя делать вид, что ничего не произошло, нужно спокойно и четко объяснить, как именно были нарушены правила взаимодействия.

Если это не помогает, прекратить разговор, соблюдая технику безопасности. Если его агрессия угрожает безопасности специалиста, необходимо срочно вызвать охрану.

Нетрезвость

Трезвость является обязательным условием нахождения в приюте. Заниматься ресоциализацией пьющих людей невозможно, к тому же нетрезвый человек – вероятный источник конфликта: предугадать поведение нетрезвого человека невозможно.

Игнорирование рекомендаций социального работника, условий договора

Если приют является социально-реабилитационным учреждением, клиенты заселяются на период решения определенных социальных проблем: оформления инвалидности,

¹³ Также см. раздел «Возможные проблемы взаимодействия с клиентами» в пособии «Организация работы Консультационной службы помощи бездомным».

восстановления паспорта РФ, поиска работы, устройства в интернат и др. Это значит, что во время проживания в приюте человек должен предпринимать конкретные шаги для «возвращения» в общество. Роль социального работника в этом процессе – координирующая, помогающая. План социального сопровождения обсуждается при заселении и фиксируется в договоре социального сопровождения (см. Приложение к пособию «Организация работы Консультационной службы помощи бездомным»).

В случае, если проживающий в приюте человек не предпринимает действий, необходимых для выполнения оговоренных во время заселения задач, после разъяснительной беседы с социальным работником и нескольких предупреждений он должен покинуть приют.

К сожалению, в силу многих причин, бездомные не всегда готовы к переменам.

Пассивность

Важной проблемой при взаимодействии с клиентами является их пассивность – отсутствие внешних желаний, стремления проявить себя. К таким людям нужно проявлять особое внимание, т.к. в силу особенностей поведения они чаще всего остаются в тени, избегают контакта. Этим клиентам требуется одобрение, помощь в преодолении неуверенности в себе. Для того чтобы высказать свое мнение, им часто нужно больше времени, чем другим людям, и дополнительный внешний стимул. Важно привлекать таких клиентов к общественной жизни, давая маленькие несложные поручения, мотивируя помогать соседям по комнате, пробуждая желание восстановить социальные связи. Например, социальный консультант может попытаться заинтересовать их судьбой «потерянных» родственников и др. Большое влияние на таких клиентов может иметь психолог.

Сложности при окончании срока проживания

После окончания срока проживания клиента специалисту важно провести заключительную беседу, отметить все успехи и достоинства своего подопечного.

Важно помнить, что даже при успешной работе, когда удалось добиться значительных позитивных изменений в жизни клиента, ему остро требуется поддержка специалиста на протяжении последующих 3-6 месяцев. Необходимо обговорить с подопечным, где он может получить поддержку – например, по какому номеру он может позвонить, в какие дни прийти на прием к специалисту. Необходимо предупредить подопечного о возможности срыва, отметив особо такие «опасные точки», как встречи с «друзьями», переживание одиночества, мелкие неудачи. Целесообразно обсудить, как он будет действовать, оказавшись в сложной для себя ситуации. Выходя в «самостоятельную жизнь», человек должен быть уверен, что даже в случае срыва, он может снова обратиться за помощью.

Приложения

Из истории приюта «Ночлежки»

С конца 90-х по начало 2000-х приют организации «Ночлежка» находился в заброшенном, бесхозном здании на Синопской набережной. Так как здание было бесхозное, то платить за него было не нужно. Время было такое, что проверяющие инстанции сквозь пальцы смотрели на то, что расселенное здание кто-то занимает.

Помещения приюта на Синопской набережной подразделялись на две группы: «сухая» ночлежка (для более или менее социально адаптированных бездомных) и «мокрая» ночлежка (для социально-неадаптированных бездомных). В здании могло проживать до 80 человек. Не был решен гендерный вопрос: мужчины и женщины жили в одном помещении. Плохо работала канализация, были проблемы с отоплением, электричеством.

В этом же здании работала, предоставляя бездомным медицинскую помощь, организация «Врачи без границ». Рядом во флигеле располагались: офис организации «Ночлежка», регистрационная служба, редакция и пункт распространения газеты «На дне». На тот момент с бездомными работали всего два сотрудника – регистратор и социальный работник: первый регистрировал входящих и выдавал справки, а второй во время дневного приема консультировал живущих в приюте.

В приют вселялись, прежде всего, те, кто работал распространителем газеты «На дне» (в то время их было много), а также престарелые инвалиды.

В начале 2000-х годов организация «Ночлежка» вынуждена была покинуть здание на Синопской набережной. В ходе длительных переговоров с органами государственной власти «Ночлежка» получила здание на Боровой, где она по сей день и находится. Площадь помещений, отведенных под приют для бездомных, оказалась существенно меньше прежней. В новый приют смогли переехать только 50 человек, по количеству спальных мест. Количество мест определилось просто – закупили максимально возможное для размещения количество двухъярусных кроватей, оставив небольшое свободное пространство для прохода. Пришлось пройти через болезненную процедуру устройства тех бездомных, кому места в новом приюте не хватило.

Получить новое здание организации было непросто – огромное значение для принятия положительного решения имела заработанная в течение продолжительного периода репутация. В течение всего периода своей деятельности организация проводила большую работу не только по оказанию помощи бездомным (приют, социальный учет бездомных, организация питания и раздача гуманитарной помощи), но и отстаивала права своей целевой группы, вносила законопроекты, лоббировала изменения в социальной политике на уровне городских органов власти. Велась широкая работа с общественным мнением, выходила и распространялась популярная в то время газета «На дне», которая одновременно предоставляла бездомным работу распространителей.

Переезд в новое здание потребовал от «Ночлежки» больших усилий по привлечению средств для капитального ремонта здания (здание находилось в плачевном состоянии), закупки необходимого оборудования, подведения коммуникаций. Содержание здания, оплата коммунальных услуг требуют ежегодного вложения средств, которые негосударственной организации, существующей за счет благотворительных пожертвований и получения грантов на проектную деятельность, найти достаточно сложно.

Правила проживания в приюте

1. При входе в приют проживающий предъявляет сотруднику охраны:
 - пропуск,
 - содержимое пакетов и сумок (при необходимости сотрудник охраны имеет право произвести более тщательный осмотр).
2. Входить и выходить из приюта с 22.00 до 6.00 не разрешается. В особых случаях можно получить разрешение на более поздний доступ в здание у своего социального консультанта.
3. В случае если проживающему нужно отлучиться на несколько дней из приюта, необходимо согласовать это со своим социальным консультантом. В противном случае проживающему может быть отказано в доступе в здание по возвращении.
4. Проносить, хранить и употреблять алкогольные и наркотические вещества категорически запрещено.
5. Запрещено проносить, хранить легко воспламеняющиеся и взрывчатые вещества, боеприпасы, холодное, газовое и огнестрельное оружие.
6. Запрещены любые формы агрессии к другим проживающим.
7. Проживающий должен соблюдать тишину в ночное время (23.00-6.00)
8. Проживающий обязан соблюдать чистоту в приюте и участвовать в уборке помещения.
9. Во время проведения санитарных мероприятий, при необходимости (по усмотрению администрации) жители приюта обязаны покинуть приют на срок 24 часа.
10. Жители приюта должны посещать своего социального консультанта в определенное консультантом время и отчитываться о проделанной работе в решении своих социальных проблем.
11. Администрация оставляет за собой право на перемещение жильцов в пределах приюта.
12. Проживающий несет ответственность за порчу и утерю имущества приюта.
13. По требованию администрации проживающий должен участвовать в общественных работах (уборка и мелкий ремонт помещений приюта, уборка территории, погрузочно-разгрузочные работы)
14. При заселении, в установленные социальным работником сроки, необходимо пройти дезинфекцию, сделать флюорографию и указанные прививки, а также пообщаться с психологом.

При нарушении правил проживания администрация оставляет за собой право отказать в дальнейшем размещении в приюте.

С правилами проживания согласен

Ф.И.О. _____

Подпись _____ Дата _____

Памятка о мероприятиях при поселении в приют

После заселения в приют необходимо сделать:

1. Пройти флюорографию (в течение 1 недели).
2. Ознакомиться с правилами пожарной безопасности и правилами проживания в приюте.
3. Встретиться с психологом (в течение 2 недель).
4. Посетить открытое собрание Анонимных Алкоголиков (пятница, библиотека, 20.00)
Подпись ведущего собрания _____.
5. Сделать прививки (в течение месяца, при помощи соцработников).

Правила пожарной безопасности для проживающих в реабилитационном приюте СПББОО «Ночлежка»

1. ЗАПРЕЩАЕТСЯ приносить в приют легковоспламеняющиеся и взрывоопасные вещества.
2. ЗАПРЕЩАЕТСЯ разводить огонь в помещениях приюта, в том числе пользоваться спиртовками и керосиновыми лампами.
3. ЗАПРЕЩАЕТСЯ пользоваться электроприборами, удлинителями и тройниками с повреждениями корпуса, изоляции проводов. При поломке электроприбора, тройника или удлинителя следует сообщить об этом сотруднику организации и прекратить им пользоваться.
4. ЗАПРЕЩАЕТСЯ самостоятельно разбирать, чинить, модифицировать электроприборы, тройники и удлинители и использовать электроприборы, тройники и удлинители кустарного (незаводского) изготовления.
5. ЗАПРЕЩАЕТСЯ разбирать и вносить изменения и самостоятельно чинить электропроводку, в том числе розетки, выключатели, электрощитки. В случае повреждения электропроводки следует сообщить об этом сотруднику организации.
6. ЗАПРЕЩАЕТСЯ ставить нагревательные электроприборы и электрочайники на пол, а также на неустойчивые подставки, стулья и табуретки.
7. ЗАПРЕЩАЕТСЯ располагать электронагревательные приборы слишком близко к горючим материалам, например, скатерти, газетам, занавескам.
8. ЗАПРЕЩАЕТСЯ перегружать тройники и удлинители. Информация о допустимой электронагрузке должна быть на корпусе тройника или удлинителя.
9. ЗАПРЕЩАЕТСЯ пользоваться электроприборами не по инструкции, например, варить в электрочайнике пищу, наливать слишком много или слишком мало воды.
10. ЗАПРЕЩАЕТСЯ оставлять электроприборы под напряжением без присмотра.
11. ЗАПРЕЩАЕТСЯ курить в неотведенных для курения местах.
12. ЗАПРЕЩАЕТСЯ нахождение в приюте в состоянии алкогольного опьянения и употребление алкоголя.

13. ДЕЙСТВИЯ В СЛУЧАЕ ОБНАРУЖЕНИЯ ПОЖАРА:

- **Вызвать пожарную команду по телефону 01 (с городского телефона) или 112 (с мобильного телефона).**
Сообщить адрес: организация «Ночлежка», Боровая улица, дом 112 литер Б, въезд с Расстанной улицы рядом с домом 1.
- **Сообщить о пожаре дежурному или другому сотруднику организации.**
- **Следовать указаниям сотрудников организации.**
- **Эвакуироваться самому и по возможности помочь эвакуировать других жильцов.**
- **По возможности приступить к тушению пожара, используя огнетушители и подручные средства.**

«Утверждаю»

подпись руководителя организации

м.п.

Список текущих расходов на содержание приюта

- Аренда и связанные расходы
(страховка здания, составление ведомости инвентаризации и т.д.)
- Коммунальные платежи
(электричество, горячее и холодное водоснабжение, телефон, интернет, обслуживание пожарной сигнализации, вывоз мусора, и т.д.)
- Текущий ремонт
- Ремонт / обслуживание / покупка техники
- Постельное белье, матрасы, подушки, полотенца
- Средства для гигиены, уборки и санобработки
(инвентарь, туалетная бумага, жидкое мыло, стиральный порошок, моющие средства для пола/стен и для сантехники, дезинфицирующие средства, щетки, паста, прокладки, памперсы, пеленки, утки, тапки для душа, и т.д.)
- Одежда
- Средства реабилитации
(костыли, палки, коляски, ходунки, и т.д.)
- Питание и посуда
- Затраты на автомобиль
- Средства на проведение учебных, психотерапевтических и развлекательных мероприятий
- Зарботная плата сотрудников
- Административные расходы
(канцтовары, программное обеспечение, бухгалтерские услуги, налоги и т.д.)

Список разовых расходов на открытие приюта

- Покупка (если помещение не арендуется) и ремонт здания
(в том числе согласование с госорганами)
- Подключение коммунальных услуг (если их нет)
(электричество, горячее и холодное водоснабжение, телефон, интернет, вывоз мусора, в том числе согласование на проведение работ)
- Затраты на обеспечение пожарной безопасности
(пожарная сигнализация, лестница, огнетушители, согласование)
- Затраты на соблюдение санитарно-гигиенической безопасности
(организация прачечной, бельевой, санузлов, установка «дезаров», согласование)
- Покупка техники и мебели
- Первоначальный запас постельных принадлежностей и средств гигиены и уборки, одежды, питания, средств реабилитации и т.д.
- Покупка и оборудование автомобиля для транспортировки инвалидов и больных (если нет возможности привлечь санитарный транспорт сторонней организации)
- Оплата труда сотрудников, которые занимаются открытием приюта
(в том числе поиском помещения, согласованием с госорганами, арендодателем и поставщиками коммунальных услуг, налаживанием работы, поиском персонала, и т.д.)