**Алгоритм работы с клиентом в Центре временного пребывания для мам с детьми «Теплый дом»**

***Раздел I.***

***Подготовительный этап***

1. Первичный выезд в семью

Первичный выезд в семью, а также сбор необходимой информации от государственных органов (опека, КДН и др.) осуществляет психолог Фонда или прошедший специальное обучение волонтер Фонда. При необходимости к первичному выезду может быть привлечен координатор Программы «Профилактика социального сиротства», а также психолог и/или координатор Центра временного размещения «Теплый дом», другие специалисты. По результатам выезда психолог или волонтер Фонда составляет отчет о первичном выезде по утвержденной форме.

Заполненный отчет о первичном выезде вместе с копиями документов клиента (паспорт, свидетельства о рождении детей, медицинские справки и т.п.) направляются по электронной почте членам команды «Профилактика социального сиротства», ответственным за принятие решения о взятии семьи в программу, в том числе о предоставлении клиенту услуг Центра.

1. Принятие решения о предоставлении услуг Центра «Теплый дом»

Принятие решения о предоставлении клиенту услуг Центра «Теплый дом» осуществляется членами команды «Профилактика социального сиротства», участвующими в принятии решений. Принятие решения происходит посредством голосования по электронной почте на основании следующих документов:

* отчета о первичном выезде по установленной форме
* копии документов клиента
* комментарии сотрудников и волонтеров Фонда, контактировавших с клиентом.

Критериями для взятия семьи в Центр«Теплый дом» являются все критерии взятия семьи в программу «Профилактика социального сиротства». Кроме этого при взятии семьи в Центр сотрудниками Фонда должны оцениваться и приниматься во внимание следующие параметры:

* наличие мотивации и запроса на помощь со стороны клиента;
* отсутствие/наличие какого-либо жилья; при наличии жилья - объективная невозможность проживать в имеющемся жилье;
* законность нахождения семьи на территории РФ и в частности территории Московской области;
* наличие или подозрение на наличие у клиента инфекционных заболеваний, опасных для окружающих и в особенности передающихся воздушно-капельным путем и через предметы быта;
* наличие или подозрение на наличие у клиента и его родственников психических заболеваний;
* наличие ресурсов фонда для предоставления необходимой помощи клиенту и/или его родственникам для выхода семьи из сложной жизненной ситуации;

При непримиримых разногласиях, а также в случае невозможности принятия решения в силу отсутствия или недостатка информации, решение о принятии клиента в «Теплыйдом» остается за координатором Программы и руководством Фонда.

1. Передача случая сотрудникам Центра

После принятия положительного решения о взятии клиента в Центр «Теплый дом» психолог Фонда, выезжавший на сигнал, передает клиента специалистам Центра, координатору и психологу Центра, а именно предоставляет всю имеющуюся информацию, по каким-либо причинам не указанную в отчете о первичном выезде, а также информирует клиента о том, что далее с ним будут работатьсотрудники Центра.

После передачи клиента с ним связывается координатор Центра и информирует о дальнейших действиях.

С момента передачи случая координатору Центра ответственность за дальнейшую работу с клиентом несет координатор Центра, который в соответствии с функциональными обязанностями персонала Центра, указанными в должностных инструкциях или договорах подряда, организует и координирует процессы:

* заселения клиента в Центр;
* адаптации и реабилитации клиента в Центре, в соответствии синдивидуальным планом по выходу из сложной жизненной ситуации;
* выпуска клиента из Центра и дальнейшего сопровождения клиента.

1. Подготовка к заселению клиента в «Теплый дом»
   1. Подготовка комнаты к заселению.

Администратор Центра организует подготовку комнаты к заселению. Подготовка комнаты предполагает: уборку комнаты, наличие в комнате кровати с матрацем для мамы, подушки, одеяла, чистых комплектов постельного белья для мамы и для ребенка, кроватки или люльки с матрацем, подушки, одеяла и предметов гигиены для ребенка (памперсы, ватные палочки, салфетки, крем или масло и т.п.), комода, шкафа или тумбочки для вещей, брошюры Центра.

* 1. Здоровье.

Прием клиента в «Теплый дом» возможен при отсутствии у него и его ребенка (детей) опасных инфекционных и психических заболеваний.

Перед поступлением в Центр клиент самостоятельно или при участии персонала Центра (социального работника, психолога или координатора Центра):

* сдает анализы на ВИЧ, гепатит, сифилис, туберкулез и проходит медицинский осмотр на предмет наличия кожных инфекций;
* при необходимости проходит психиатрическое освидетельствование;
* ребенок (дети) клиента проходит осмотр у педиатра.

В случае беременности клиента и отсутствия свежего (до года) результата флюорографии, клиент направляется в медицинское учреждение для прохождения других анализов на туберкулез и консультации профильного специалиста. В случае возникновения подозрений на туберкулез у клиента после прохождения соответствующих обследований, клиент в Центре не размещается.

В случае если клиент поступает из родильного дома, то необходимым условием является только сдача анализа на туберкулез. Прохождение флюорографии возможно в больнице, при которой находится роддом, или в платном медицинском центре. Прохождение медицинского осмотра клиентом и осмотр ребенка (детей) педиатром в данном случае не являются обязательными. При поступлении из родильного дома и при условии постоянного наблюдения в женской консультации в период беременности клиент может быть принят в «Теплый дом» без сдачи анализов.

При отсутствии у клиента полиса ОМС, дающего возможность получения бесплатной медицинской помощи, Фонд оплачивает клиенту прохождение медицинского осмотра и сдачу анализов в платной клинике. При необходимости Фонд также оплачивает размещение клиента в хостеле на время прохождения им медицинского осмотра и сдачи анализов. Рекомендованное время оплаты хостела – не более 7 календарных дней.

Фонд оставляет за собой право не размещать клиента в Центре в случае выявления опасных инфекционных и/или психиатрических заболеваний.

* 1. Транспорт.

Клиент добирается до Центра самостоятельно. Исключение составляют случаи:

* возраст ребенка клиента составляет менее 1 месяца
* невозможность клиента передвигаться самостоятельно (сложности со здоровьем, беременность запоздних сроках, незнание русского языка, другие уважительные причины)

При необходимости Фонд обеспечивает клиента проездными билетами в общественном транспорте до Центра.

Если поперечисленным выше причинам клиент не может добраться до Центра самостоятельно, координатор Центра организует процесс сопровождения и/или транспортировки клиента в «Теплый дом». В случае невозможности сопровождения и/или доставки клиента в Центр, Фонд может заказать такси для клиента по Москве и МО.

В случае выписки клиента из роддома, а также в случае, если возраст ребенка клиента составляет менее 1 месяца, организация перевозки мамы и новорожденного ребенка на автомобиле обязательна. При необходимости Фонд предоставляет клиенту во временное пользование конверт на выписку и кресло для перевозки младенцев. Вещи для новорожденного могут быть предоставлены клиенту в постоянное пользование.

***Раздел II.***

***Работа с клиентом в Центре временного пребывания для мам с новорожденным детьми «Теплый дом»***

1. Встреча клиента
   1. В Центре клиента встречает администратор, показывает клиенту его комнату, при необходимости организует подъем вещей клиента в комнату.
   2. В течение суток после заселения клиента администратор проводит краткий инструктаж по вопросам пользования системами водоснабжения и обогрева, по вопросам пожарной безопасности и другим бытовым моментам.
   3. В течение суток после заселения клиента социальный работник или администратор Центра совместно с другими клиентами Центра организуют чаепитие в удобное для всех время, целью которого является знакомство нового клиента с персоналом Центра и с другими клиентами. Присутствие координатора и психолога Центра на данной встрече желательно.
2. Документы
   1. При заселении клиента в «Теплый дом» координатор или администратор Центра в течение суток подписывает с клиентом следующие документы:

* Договор безвозмездного оказания услуг на срок не более 1 месяца;
* Правила проживания в центре временного пребывания «Теплый дом»;
* согласие на обработку персональных данных;
* заявление на прием в «Теплый дом» с описью ценных вещей клиента;
* обязательство о неразглашении.

При подписании вышеперечисленных документов клиенту разъясняется смысл основных пунктов Договора, Правил проживания, а также объясняется необходимость самостоятельного изучения Брошюры Центра. Документы подписываются как со стороны клиента, так и со стороны Фонда в 2х экземплярах, один из которых является экземпляром клиента, другой – экземпляром Фонда.

* 1. Первый Договор о безвозмездном оказании клиенту услуг Центра составляется на срок, не превышающий 1 месяц. По истечении 1 месяца при необходимости продолжения работы с клиентом могут быть подписаны дополнительные договора. Рекомендованный срок действия дополнительных договоров составляет не более 90 дней каждый. Желательно, чтобы общее время пребывания клиента в Центре не превышало 1 год.
  2. Администратор Центра формирует и поддерживает в актуальном состоянии личную папку клиента, которая включает экземпляры Фонда подписанных документов, указанных в п.2.1., а также копии справок, паспортов, свидетельств о рождении, полисов ОМС и других документов клиента. Личная папка клиента является собственностью Фонда и хранится в кабинете Центра. Личные папки клиентов, покинувших «Теплый дом», хранятся в архиве в офисе Фонда.
  3. После заселения в «Теплый дом» клиент в течение 2 календарных дней самостоятельно пишет свою автобиографию в свободной форме. В случае затруднений в написании автобиографии, связанных с объективными причинами (неграмотность, плохое владение русским языком, физические особенности, другие уважительные причины), клиенту могут быть предложены для заполнения различные опросники с целью облегчения получения Фондом полной информации о клиенте. При необходимости социальный работникили администратор Центра помогает клиенту с заполнением опросников. Автобиография и/или заполненный опросник передается психологу Центра и юристу Фонда, и впоследствии используются для составления индивидуального плана по выходу клиента из сложной жизненной ситуации.

1. Индивидуальный план по выходу клиента из сложной жизненной ситуации
   1. В течение 7 дней после поступления клиента в «Теплый дом» психолог Центра проводит беседу с клиентом, в ходе которой проводит:

* исследование личностных характеристик клиента;
* выявление особенностей детско-родительских отношений;
* анализ социального окружения.

По результатам беседы психолог заполняет форму «Подготовка к Плану по выходу из СЖС», которую направляет координатору Центра. Данная информация используется в дальнейшем при составлении индивидуального плана клиента по выходу из сложной жизненной ситуации.

Психолог также составляет и направляет всем сотрудникам Центра рекомендации по взаимодействию с клиентом.

* 1. В течение 7 дней после поступления клиента в «Теплый дом» юрист Фонда встречается с клиентом для получения необходимой юридической информации, которая в дальнейшем будет использоваться при составлении индивидуального плана клиента по выходу из сложной жизненной ситуации.
  2. Индивидуальный план по выходу клиента из сложной жизненной ситуации должен быть составлен и подписан координатором Центра с клиентом не позднее 14 календарных дней после заселения клиента в «Теплый дом».

Для составления индивидуального плана координаторЦентра организуетвстречу, на которой присутствуют: клиент, юрист Фонда, психолог и координатор Центра. На встрече обсуждается сложная жизненная ситуация клиента и пути выхода из нее. При необходимости на встречу могут быть приглашены другие специалисты Фонда. Присутствие на встрече координатора Программы опционально.При обсуждении и составлении ИП с клиентом основной акцент делается на собственные силы клиента, его ресурсы и инициативу. Также при составлении ИП должны учитываться личностные особенности клиента, указанные в форме «Подготовка к Плану по выходу из СЖС». По результатам встречи составляется и подписывается индивидуальный план клиента по выходу из сложной жизненной ситуации по утвержденной форме «Индивидуальный план по выходу из сложной жизненной ситуации». Подписанный клиентом индивидуальный планнаправляется координатору Программы в письменном виде.

* 1. На встрече по индивидуальному плану или раньше клиенту выдается ежедневник или тетрадь для ведения им краткосрочного и долгосрочного планирования своей деятельности, которую клиент обязан брать на все встречи с психологом, юристом и координатором Центра.
  2. Координатор Центра проводит анализ эффективности выполнения индивидуального плана клиента не реже 1 раза в месяц. В ходе выполнения план может быть скорректирован.
  3. Контроль исполнения задач по каждому из направлений индивидуального плана клиента (юридическое, психологическое) осуществляет соответствующий специалист Фонда. Контроль выполнения общих задач, а также соблюдение сроков выпуска клиента осуществляется координатором Центра.
  4. При необходимости координатор организует встречу по вопросам ведения случая в офисе Фонда с участием психолога Центра, юриста и координатора Программы. При необходимости на встречу могут быть приглашены другие работники и волонтеры Фонда, а также сторонние специалисты.
  5. Сотрудники Фонда должны максимально стимулировать клиента самостоятельно решать задачи, поставленные перед клиентом в индивидуальном плане.

1. Государственные органы

Координатор Центра и юрист сотрудничают с государственными органами и могут информировать отдел опеки и попечительства г.Пушкино о проживающих в Центре клиентах, а также предоставлять другую необходимую информацию, запрашиваемую органами опеки.

1. Медицинское обслуживание.
   1. Плановое и срочное медицинское обслуживание клиентов Центра осуществляется в следующих медицинских учреждениях:

- **МБУЗ «Поликлиника микрорайона Клязьма г. Пушкино» МО** (ул. Лермонтовская, д. 25, www.klyazma.us).

При невозможности предоставления услуг данной поликлиникой в силу отсутствия нужных специалистов, клиент направляется в

- **МБУЗ «Пушкинская районная больница им.проф.Розанова В.Н.»** (Главный корпус: ул.Авиационная, д.35, Пушкино, Московская область, www.pcrb.nsknet.ru).

В вышеперечисленных учреждениях клиенты обслуживаются бесплатно при наличии полиса ОМС. В случае отсутствия полиса ОМС Фонд оплачивает необходимые медицинские услуги в данных МБУЗ. В случае невозможности получения медицинских услуг в вышеперечисленных МБУЗ клиент направляется Фондом в другие медицинские учреждения г.Москвы и Московской области.Полный список медицинских учреждений и порядок обслуживания клиентов указан в Технических инструкциях в пункте «Медицина».

* 1. При возникновении экстренной ситуации, требующей вмешательства медицинского персонала, сотрудник Центра должен вызвать наряд скорой помощи.
  2. В течение 3 календарных дней после заселения клиента в «Теплый дом» ребенок (дети) клиента должны пройти обследование у педиатра, если такое обследование не было сделано непосредственно до приема клиента в Центр.Если клиент поступил в Центр непосредственно из родильного дома, то администратор Центра информирует об этом педиатра поликлиники, в которой обслуживается Центр, и организует выезд педиатра или патронажной сестры в Центр.
  3. При первом визите клиента к педиатру обязательно присутствие психолога, администратора или социального работника Центра.
  4. Все клиенты Центра временного пребывания «Теплый дом»обязаны проходить регулярный медицинский профилактический осмотр не менее 1 раза в 3 месяца. Дети от 1 года обязаны наблюдаться у педиатра не реже, чем 1 раз в 3 месяца, дети до 1 года проходят медицинский осмотр у педиатра не реже, чем 1 раз в месяц.

Для осуществления профилактического осмотра 3х и более детей возможен вызов педиатра в Центр.

* 1. Периодичность или конкретные даты плановых медицинских осмотров прописываются в индивидуальном плане клиента. Контроль за своевременным посещением клиентами медицинских учреждений согласно индивидуальному плану и выполнением рекомендаций врачей осуществляет психолог Центра, привлекая к этому администратора или социального работника Центра.
  2. Профилактические осмотры взрослых и детей от 1 года чаще, чем 1 раз в 3 месяца, а детей до 1 года чаще, чем 1 раз в месяц, а также не срочные и не жизненно важные медицинские обследования и процедуры осуществляются клиентом самостоятельно и за свой счет.
  3. Целесообразность предоставления клиенту и его ребенку (детям) тех или иных платных медицинских услуг согласуется клиентом с психологом, администратором или социальным работником Центра заблаговременно. Сотрудники Центра в свою очередь согласуют предоставление платных медицинских услуг клиенту с координатором Центра. Предоставление клиенту дорогостоящих медицинских услуг координатор Центра согласует с координатором Программы.
  4. Администратор Центра ведет учет визитов клиентов в медицинские учреждения.
  5. Сотрудники Центра должны обращать внимание клиента на то, что ответственность за здоровье клиента и его ребенка (детей) в первую очередь лежит на самом клиенте.

1. Психологическая работа с клиентом.

Психологическая работа с клиентами предполагает проведение индивидуальных консультаций и групповых занятий психологического или обучающего характера. График групповых занятий и индивидуальных консультаций составляется психологом Центра минимум на неделю вперед и вывешивается на информационной доске в гостиной Центра.

* 1. Групповые занятия.

Групповые занятия проводятся для группы из 2х человек и более с периодичностью не менее 2 раза в месяц и проходят по большей части на территории Центра.

Групповые занятия обучающего и развивающего характера предусмотрены по разным направлениям в том числе:

* детско-родительские отношения, особенности развития детей от 0 до 5 лет
* грудное вскармливание, гигиена и основы ухода за ребенком
* гигиена и здоровье, основы контрацепции, навыки ухода за собой
* планирование, управление собственным временем и бюджетом
* хозяйственные и бытовые навыки
* техника пожарной и бытовой безопасности
* профессиональная деятельность (клининг, финансы, риэлторская деятельность, др.)
  1. Индивидуальные консультации психолога

Индивидуальные консультации проводятся психологом Центра при наличии осознанного или неосознанного запроса со стороны клиента на психологическую помощь, а также в ситуации, когда индивидуальная психологическая работа с клиентом обусловлена объективной необходимостью. При наличии родственников и знакомых основной акцент в психологической работе с клиентом делается на восстановление связей с ближайшим социальным окружением.

График индивидуальных консультаций согласовывается психологом Центра с клиентом отдельно, при этом периодичность проведения индивидуальных консультаций определяется психологом, исходя из текущей ситуации, но не реже 1 раза в 7 – 10 дней. Индивидуальные консультации проводятся в закрывающемся помещении (комната, кабинет, др.) и могут быть организованы вне территории Центра.

1. Денежные средства и материальные ценности.
   1. Материальные ценности.

Для учета материальных ценностей администраторами Центра ведется Книга Учета материальных ценностей, в которой отмечает какие материальные ценности и от кого поступили в Центр, а также какие материальные ценности, кому и когда выданы. Выдача вещей, предметов гигиены, детского питания и других материальных ценностей со складов Центра производится под роспись, которую клиент ставит в Книге учета. Помимо этого клиент может вести самостоятельный учет выданных ему вещей и материальных ценностей в выданном ему ежедневнике или тетради.

Все, что фонд передал клиентам Центра, с момента безвозмездной передачи является вещами клиентов. Передача ценных вещей и предметов стоимостью выше 1 (одной) тысячи рублей оформляется Договором о благотворительном пожертвовании в натуральной форме.

В случае если Фондом для клиента закупаются вещи или предметы за наличный расчет стоимостью более 1 (одной) тысячи рублей, с клиентом оформляется и подписывается Договором о благотворительном пожертвовании в натуральной форме с указанием стоимости вещей или предметов, к Договору прикладываются чеки. Данный договор направляется координатором в бухгалтерию Фонда для компенсации затраченных денежных средств.

Выдача вещей и других материальных ценностей клиенту со складов Фонда, которые расположены за территорией Центра, производится по предварительной заявке. Заявку в свободной форме составляет администратор Центра и направляет ее координатору «Теплого дома». Заявка должна содержать следующую информацию:

* фамилию и имя клиента
* приблизительное время приезда клиента на склад
* список материальных ценностей для выдачи и их приблизительное количество.
  1. Доступ в помещения Центра.

Склады Центра должны быть закрыты на ключ за исключением времени приема и выдачи материальных ценностей. Доступ к складам Центра, кабинету и сейфу имеют администраторы и специалисты Центра, им выдаются дубликаты ключей, которые они не хранят в Центре. Если администраторы или специалисты Центра не находятся в кабинете, он должен быть закрыт на ключ.

Двери в комнаты клиентов оборудованы замками. Клиент вправе закрыть свою комнату на время своего отсутствия. Ключ от двери находится у клиента, дубликат – у администратора Центра. Сотрудники Фонда и работники Центра не могут входить в комнаты клиентов и брать их вещи в их отсутствие за исключением случаев, когда существует опасность жизни и здоровью клиентов и персонала Центра.

* 1. Клиент может сдать на хранение в сейф свои документы и денежные средства. При этом оформляется расписка о том, что клиент сдал, а администратор Центра принял на хранение документы или денежные средства клиента.
  2. Денежные средства.

Учет денежных средств ведется администраторами Центра в Книге Учета денежных средств, где указывается, какая сумма, когда и от кого была получена, а также какая сумма, когда и кому была выдана. Также в Книге указывается информация о наличии отчетных документов, на какую сумму имеются документы, если не были предоставлены отчетные документы, то по какой причине ина какую сумму.

Для осуществления работы по индивидуальному плану, а также по срочным нуждам клиенту могут выдаваться денежные средства под отчет. Выдача денег клиенту осуществляется администратором Центра по согласованию с координатором Центра. При получении денежных средств клиент ставит подпись в Книге Учета денежных средств. По выданным денежным средствам клиент обязан отчитаться, а именно предоставить кассовые чеки/накладные/товарные чеки, в которых должно быть указано название товара или услуги, количество и цена. В случае если клиент не может предоставить отчетные документы по неуважительным причинам, клиенту денежные средства больше не выдаются.

Все затраты на личные нужды, не связанные с выполнением индивидуального плана, клиент оплачивает самостоятельно.

Клиент не оплачивает из собственных средств общие расходы Центра, а работники Фонда не могут просить клиента оплачивать такие расходы, а также просить у клиента деньги в долг.

1. Безопасность в Центре
   1. Клиенты и их гости обязаны соблюдать, а работники Центра обязаны контролировать соблюдение:

* правил пожарной и бытовой безопасности, которые подробно описаны Правилах безопасности, а также в брошюре Центра;
* Правила проживания в Центре временного пребывания «Теплый дом».
  1. На территории Центра должен постоянно находиться администратор Центра. Для этого работа администраторов может быть организована по сменному графику. Отлучка администратора с рабочего места возможна только по согласованию с координатором Программы.
  2. Обо всех чрезвычайных ситуацияхна территории Центра, а также о фактах нарушения правил клиентами и их гостями, которые потенциально могут повлиять на работу Центра и Фонда работники Центра (администратор, психолог, социальный работник) незамедлительно информируют координатора Центра и администрацию Фонда.

1. Детский блок.

Каждую неделю психолог центра проводит с клиентами обучающие лекции или занятия по вопросам кормления, гигиены и ухода за ребенком.

* 1. Режим дня.

Режим дня составляется координатором центра совместно с психологом, администратором и социальным работником Центра и вывешивается на информационной доске. Режим дня предполагает подъем и отбой в строго определенное время. Время приема пищи и гуляния может варьироваться в зависимости от возраста и потребностей ребенка при соблюдении следующих показателей:

* прием пищи - не менее 3х раз в день с приблизительно равными интервалами;
* прогулки на свежем воздухе- не менее 1 раза в день (предпочтительно 2 раза в день). Продолжительность прогулки должна быть адекватна погоде и здоровью ребенка и в среднем составлять не менее 1 часа;
* прогулки с ребенком в парке – не менее 1 раза в 2 недели;
* дневной сон - 1 или 2 раза в день;
* игры с ребенком - не менее 1 раза в день общей продолжительностью не менее 1 часа.

Утренняя зарядка способствует поддержанию здорового образа жизни и рекомендуется всем клиентам Центра. Для проведения зарядки в Центре имеется электронный носитель с записью комплекса упражнений. Каждый день в установленное время администратор Центра включает на общем телевизоре комплекс упражнений и мотивирует клиентов на выполнение зарядки.

* 1. Гигиена.

Клиент должен следить за тем, чтобы его ребенок (дети) всегда был чист, ухожени имел опрятный вид. От ребенка не должен исходить резкий неприятный запах. Одежда ребенка должна соответствовать температуре в доме/на улице. Памперс должен меняться регулярно. Нахождение ребенка в полном памперсе недопустимо. Высаживание ребенка на горшок предпочтительно начиная с 1,5 годовалого возраста.

* 1. Кормление.

Центр «Теплый дом» поддерживает грудное вскармливание (ГВ). В работе с клиентами сотрудники Центра могут руководствоваться рекомендациями ВОЗ по ГВ (см. «Грудное вскармливание.Как обеспечить успех»), а также привлекать сертифицированных консультантов по ГВ для помощи клиентам в организации ГВ. Телефоны консультантов по ГВ должны размещаться на доске информации Центра.

Кормление и введение прикорма  должно осуществляться в соответствии с рекомендациями педиатра.

При отсутствии специальных рекомендаций педиатра в вопросах питания ребенка (детей)клиентам и работникам Центра следует руководствоваться рекомендациями ВОЗ (см. "Кормление и питание грудных детей и детей раннего возраста").

В случае невозможности ГВ по медицинским показаниям кормление ребенка (детей) должно осуществляться в соответствии с рекомендациями педиатра и строго по инструкции, указанной на упаковке искусственного питания.

* 1. Контроль за соблюдениемрежима дня и правил гигиены.

Контроль за соблюдением режима дня, рекомендаций по кормлению ребенка (детей), а также правил гигиены осуществляет администратор Центра посредством ведения Журнала действий клиентов. Для этого администратор:

* фиксирует количество прогулок, продолжительность и качество игр с ребенком, количество и продолжительность дневного сна ребенка, а также выполнение/невыполнение клиентом утренней зарядки;
* 2 раза в день, а именно перед дневной и вечерней прогулками, фиксирует физическое состояние ребенка и оценивает степень чистоты и опрятности ребенка.
* не менее 2 раз в день оценивает соблюдение клиентом рекомендаций по кормлению ребенка.

Результаты записываются в Журнал действий клиентов.Данная информация должна быть доступна всем специалистам Центра. О случаях нарушения клиентом режима дня, рекомендаций по кормлению и правил гигиены по неуважительным причинам администратор сообщает психологу и координатору Центра, которые в свою очередь обязаны принять меры воздействия к клиенту.

Непосредственная помощь в уходе за ребенком и организации детского питания входит в обязанность социального работника Центра. В отсутствие социального работника администратор по возможности может предоставлять клиентам помощь в вышеперечисленных вопросах.

1. Выход клиента на работу во время проживания в Центре.

При работе с клиентом сотрудникам Центра следует придерживаться следующей установки:

* мама не выходит на работу, если возраст ребенка составляет от 0 до 3 месяцев. Акцент в работе с клиентом делается на установление и поддержание детско-родительских отношений;
* мама может работать неполный рабочий день, если возраст ребенка составляетот 4 до 12 месяцев;
* мама может работать полный рабочий день, если возраст ребенка составляет 1 год и более.

Всю ответственность за ребенка несет его мать.Ответственность за поиск и выбор человека, с которым будет находиться ребенок во время отсутствия матери, лежит на матери ребенка.

Сотрудникам фонда следует учитывать, что на территории Центра клиентам не следует передавать своих детей другим клиентам Центра.

Порядок приоритетности лиц, которые находятся с ребенком клиента, если клиент выходит на работу:

1. Родственники или знакомые клиента. Нахождение родственников и знакомых с ребенком должны происходить вне территории Центра;
2. Оплачиваемая клиентом и предоставляемая фондом няня;
3. Оплачиваемая и предоставляемая фондом няня (по согласованию с координатором Центра и координатором Программы).

При необходимости и по согласованию с координатором Программы клиенту могут быть предоставлены услуги няни в течение первого месяца работы клиента.

1. Разовые отлучки клиента
   1. Разовые отлучки, ***связанные с выполнением индивидуального плана***.

Мама всегда берет своего ребенка с собой.

В случае если поездка, связанная с выполнением индивидуального плана, с ребенком невозможна по объективным и уважительным причинам, с ребенком могут находиться в порядке приоритетности:

1. Родственники или знакомые клиента. Нахождение родственников и знакомых с ребенком должны происходить вне территории Центра;
2. Социальный работникЦентра;
3. Администратор Центра;
4. Оплачиваемая и предоставляемая фондом няня (по согласованию с координатором Центра и координатором Программы).
   1. Разовые отлучки клиента, ***не связанные с выполнением индивидуального плана.***

У клиента есть право оставлять ребенка социальному работнику или администратору Центра, либо оплачиваемой и предоставляемой фондом няне, на время, не превышающее 2 часов в неделю. Время отлучки клиент согласовывает с социальным работником или администратором Центра заблаговременно, а именно не позднее 3 календарных дней до дня отлучки. В случае нарушения клиентом сроков оставления ребенка клиент лишается данного права.

* 1. Во всех случаях оставления ребенка с работниками Центра, работник должен получить от клиента следующую информацию о состоянии ребенка:
* Привычное время кормления и время последнего кормления;
* Привычное время сна и время последнего сна;
* Особенности режима дня ребенка;
* Особенности посещения туалета ребенком или время последней замены памперса;
* Привычки и любимые игрушки ребенка;
* Общее физическое состояние ребенка.
  1. В случае невозможности оставления ребенка администратору Центра, клиент может временно оставлять своего ребенка (детей) другому клиенту при соблюдении следующих условий:
* Мама, оставляющая на время своего ребенка (детей) другому клиенту Центра, должна получить согласие этого клиента;
* Оставление клиентом своего ребенка (детей) другому клиенту возможно только с разрешения координатора Центра, который в свою очередь должен основываться на заключении психолога о том, может ли данный конкретный клиент оставить своего ребенка (детей) другому конкретному клиенту;
* Клиент, оставляющий на время своего ребенка (детей) другому клиенту Центра, должен сообщить ему важную информацию о состоянии ребенка (детей), а именно привычное время кормления и время последнего кормления, привычное время сна и время последнего сна, особенности режима дня ребенка, особенности посещения туалета ребенком или время последней замены памперса, привычки и любимые игрушки ребенка, общее физическое состояние ребенка.

Оставление клиентом ребенка (детей) другому клиенту Центра по возможности должно проходить под контролем администратора Центра.

1. Общие положения по работе с клиентом
   1. Конфликтные ситуации.

Разрешение конфликтных ситуаций между клиентами Центра, осуществляется при участии психологаЦентра и при необходимости координатора Центра.В случае возникновения конфликтных ситуаций между клиентами Центра и сотрудниками Центра психолог Центра сообщает о сложившейся ситуации координатору Центра или координатору Программы. Разрешение такой конфликтной ситуации происходит при обязательном участии координатора Центра и координатора Программы, при этом работник Центра, участвующий в конфликте проходит супервизию по случаю.

* 1. Доступность информации.

На информационной доске необходимо наличие следующей информации:

* графикпосещения Центра психологом, социальным работником Центра июристом Фонда;
* телефоны всех работников Центра, юриста Фонда, координатора Программы, а также телефоны скорой, пожарной и полицейской служб помощи, другие полезные телефоны;
* график дежурств клиентов;
* режим дня;
* список дней рождения;
* Правила проживания в Центре;
* телефон поликлиники, расписание электричек и автобусов, другая важная и актуальная информация.
  1. Работа по хозяйству.

Привлечение клиентов к хозяйственной работе является одной из составляющих процесса реабилитации. Для работы по хозяйству (уборка, приготовление пищи, садовые работы) администратором Центра совместно с клиентами составляется график дежурств, который вывешивается на информационной доске Центра.

В будние дни администратором Центра проводятся организационные собрания продолжительностью не более 10 минут по вопросам организации дежурств и другим бытовым моментам. Рекомендованное время для проведения собраний: 8 часов 30 минут.

* 1. Культура общения.

Сотрудники Центра должны демонстрировать одинаковое отношение ко всем клиентам Центра. Посредством беседы, советов, а также непосредственной помощью клиенту и собственным примером сотрудники Центра должны способствовать формированию у клиентов приоритетного отношения к своему ребенку и его безопасности, доброжелательного и уважительного отношения к окружающим, а также способствовать формированию и поддержанию у клиента трудолюбия и стремления к саморазвитию.

1. Особенности работы с клиентами, имеющими ограничения по здоровью
   1. Клиент Центра, имеющий психиатрические или неврологические заболевания должен регулярно наблюдаться у профильного медицинского специалиста.
   2. При подозрении на наличие у клиента психиатрического или неврологического заболевания, а также алкогольной или наркотической зависимости психолог Центра обязан проинформировать об этом координатора Центра и записать клиента на прием к профильному специалисту в одно из медицинских учреждений, с которым у Фонда имеются договорные отношения, а именно:

* Психоневрологический диспансерг.Пушкино при Пушкинской районной больнице (возможно бесплатное обслуживание по полису ОМС)
* Московский НИИ психиатрии

Полный список медицинских учреждений и порядок обслуживания клиентов указан в Технических инструкциях в пункте «Медицина».

Дальнейшая работа с клиентом строится на основании заключения врача и с учетом прописанного клиенту лечения.

* 1. Вне зависимости от формы течения заболевания по назначению лечащего врача клиенту может быть предложено лечение амбулаторно или в стационаре.

При амбулаторном лечении психолог Центра обращает особое внимание на состояние и поведение клиента и собирает необходимую информацию посредством общения с самим клиентом, персоналом Центра и другими клиентами.О любых изменениях в состоянии и поведении клиента, проявляющихся как на физиологическом уровне (головокружение, тошнота, озноб, повышение температуры, аллергические реакции,снижение аппетита, и т.п.), так и на психическом уровне (повышение агрессии, снижение скорости и остроты реакций, сонливость, плаксивость, ухудшение настроения, нарушение сна и т.п.) психолог незамедлительно сообщает лечащему врачу клиента с целью корректировки лечения.

При лечении клиента в условиях стационараФонд предоставляет няню для ребенка (детей) клиента, которая проживает в Центре на время госпитализации клиента.

* 1. При наличии у клиента психиатрических или неврологических заболеваний, протекающих в опасной для окружающих и самого клиента форме, или при наличии у клиента алкогольной или наркотической зависимости и одновременном отказе клиента от лечения, Фонд вправе досрочно расторгнуть с клиентом Договор безвозмездного оказания услуги. При этом координатор Центра, юрист или координатор Программы сообщают в государственные органы (опека, КДН, полиция) о сложившейся ситуации.
  2. Ведение клиента, имеющего психиатрические, неврологические заболевания или иные ограничения по здоровью, после его выпуска из Центра может осуществляться одним из следующих способов:
* стандартное сопровождение (см. раздел III п.4)
* ведение клиента в рамках программы «Сопровождаемое проживание».

1. Обучение персонала Центра.

Психолог совместно с координатором Центра регулярно организует и проводит обучающие занятия и тренинги для работников Центра и сотрудников Фонда, работающих с клиентами Центра, которые предполагают информирование об особенностях работы с семьями в СЖС, обучение эффективному взаимодействию с клиентами и способам контроля выполнения клиентами Центра установленных правил проживания.

***Раздел III.***

***Завершающий этап работы с клиентом***

1. Окончание срока действия Договора безвозмездного оказания услуги и оценка эффективности выполнения индивидуального плана по выходу клиента из сложной жизненной ситуации.

За 5 дней до окончания срока действия Договора, координатор Центра совместно с юристом Фонда и психологом Центра подводят итоги работы с клиентом и определяют эффективность работы по индивидуальному плану. Эффективность работы по индивидуальному плану определяется количеством решенных задач, описанных в индивидуальном плане, соблюдением сроков их выполнения, характером их выполнения, а также успешностью решения сопутствующих проблем и вопросов.

* 1. Продление Договора.

Решение о продлении Договора должно быть принято координатором Центра совместно с юристом Фонда и психологом Центрадо истечения срока действия Договора. Этот процесс может быть организован удаленно, т.е. посредством переписки по электронной почте, или посредством общей встречи и обсуждения.

При принятии решения о продлении Договора сотрудники Фонда должны опираться на собственный опыт общения с клиентом и соблюдение клиентом сроков выполнения задач по каждому из направлений (юридическому, психологическому, социальному).

А) В случае эффективной работы по индивидуальному плану и необходимости ее продолжения, в течение 5 календарных дней с клиентом подписывается второй Договор на срок, не превышающий 90 календарных дней. При необходимости индивидуальный план корректируется и подписывается заново с клиентом.

Б) В случае неэффективной работы по индивидуальному плану возможны следующие варианты:

* если индивидуальный план не был реализован в большей степени из-за объективной невозможности его реализации, то индивидуальный план пересматривается и подписывается с клиентом;
* если индивидуальный план не был реализован в большей степени по вине клиента и по неуважительным причинам, то координатором Центра совместно с психологом Центра и юристом Фонда принимается решение не продлять Договор. Данное решение согласовывается с координатором Программы. При этом сотрудниками Фондадолжно быть предложено клиенту не менее одного варианта выхода из сложной жизненной ситуации. Данная информация носит для клиента информативный характер.
  1. Досрочное прекращение Договора безвозмездного оказания услуг.

Условия досрочного прекращения Договора, а также сроки выезда клиента указаны в самом Договоре и Правилах проживания.

В случае выявленного факта угрозы жизни и здоровью ребенка со стороны клиента, а также в случае обнаружения фактов нарушения клиентом законодательства РФ, координатор Центра, юрист или координатор Программы сообщают в государственные органы (опека, КДН, полиция) о сложившейся ситуации.

В случае выявленного факта угрозы жизни и здоровью окружающих, а также фактов нарушения законодательства РФ со стороны родственников и знакомых клиента, если такой факт произошел на территории Центра и близлежащей территории, Фонд вправе досрочно расторгнуть Договор с клиентом, по возможности предложив ему альтернативное жилье для временного проживания.

1. Помощь Фонда при выпуске клиента

При выпуске из Центра Фонд может предоставлять клиентам следующие виды материальной помощи:

* покупка билетов на автобус, поезд или самолет до места постоянного проживания;
* помощь в оплате первого взноса за арендуемое жилье;
* помощь в покупке постоянного жилья;
* помощь в ремонте постоянного жилья;
* вещевая и продуктовая помощь;
* денежная помощь, размер и назначение которой обговаривается с клиентом отдельно;
* помощь в переезде.

Решение о предоставлении клиенту такой помощи принимается путем голосования координатором Программы совместно с юристом Фонда, координатором и психологом Центра, а также сотрудниками и волонтерами Фонда, непосредственно участвующими в ведении случая.

1. Проводы клиента

Социальный работник или администратор Центра совместно с другими клиентами Центра организует чаепитие в удобное для всех время, целью которого является проводы клиента. Присутствие координатора и психолога Центра на данной встрече желательно.

При необходимости администратор Центра посредством привлечения волонтеров организует перевозку клиента от Центра до вокзала или аэропорта.

При необходимости социальный работник или другой работник или волонтер Фонда сопровождает клиента до вокзала или аэропорта.

1. Сопровождение клиента после его выпуска из Центра

При условии эффективной работы по индивидуальному плану патронатное сопровождение клиента осуществляется психологом Центра в течение 3-6 месяцев после выпуска клиента из Центра в режиме телефонных консультаций или через интернет не реже 1 раза в месяц.

По запросу клиента Фонд может предоставлять клиентуюридическую, вещевую, продуктовую и другие виды помощи.Клиенту также может быть предоставлена денежная помощь, размер которой согласовывается с координатором программы. Нормы вещевой и продуктовой помощи указаны в форме «Нормы выдачи клиентам материальных ценностей со складов Фонда». Решение о предоставлении клиенту помощи после его выпуска из Центра принимается путем голосования координатором Программы совместно с юристом Фонда, координатором и психологом Центра, а также сотрудниками и волонтерами Фонда, непосредственно участвующими в ведении случая.Срок предоставления помощи зависит от ситуации и оговаривается с клиентом дополнительно.

К семье также возможно прикрепление куратора-волонтера, который будет осуществлять коммуникацию с клиентом по всем возникающим вопросам.

В случае неэффективной работы по индивидуальному плану по вине клиента без уважительных причин, а также при досрочном расторжении Договора по вине клиента, Фонд вправе не оказывать помощь клиенту после его выезда из Центра.