

# Памятка добровольца православной службы «Милосердие»

## Общие правила:

1. Пожалуйста, всегда будьте на связи со своим координатором. По всем сложным и спорным вопросам обращайтесь к нему, ведь он Ваш друг и помощник в делах милосердия.  
Если вдруг Вы потеряли его телефон, или у Вас не получается до него дозвониться, всегда можно позвонить по общему телефону нашей справочной службы **+7 (495) 542-00-00** и попросить оператора связать со своим координатором.
2. Помните пожалуйста, доброволец - это тот человек, который не прячется за формальные рамки просьб. Если подопечному нужна дополнительная помощь (например, Вас попросили привезти продукты, а Вы видите, что подопечному сегодня тяжело их приготовить из-за плохого самочувствия) не стесняйтесь предложить свою помощь или свяжитесь с Вашим координатором, чтобы тот нашел еще добровольца на помощь.
3. Но также помните, что все должно быть по силам. Соизмеряйте свои возможности. Всегда можно попросить своего координатора найти ещё добровольца в помощь.
4. Приходя, или звоня подопечному, представьтесь как можно более подробно: «Здравствуйте, меня зовут ..., я - доброволец православной службы «Милосердие». Вы недавно звонили в нашу службу и просили о такой-то помощи. Координатор службы <имя координатора>, направил(а) меня Вам помочь в этой просьбе».
5. Не стоит давать свой номер телефона во время первого визита к подопечному. Договоритесь, что Вы сами будете звонить. Если у подопечных есть необходимость в дополнительной помощи, советуйте им позвонить операторам нашей справочной службы +7 (495) 542-00-00.
6. Помните, Вы лицо службы «Милосердие». По Вашим словам и поступкам судят о всей службе.
7. Если Вы что-то кому-то обещаете, это нужно исполнить. Если выполнить не получается, пожалуйста, заранее предупреждайте об этом того, кому обещали. Чем раньше вы об этом предупредите – тем меньше вероятность возникновения неприятных ситуаций.
8. Ни в коем случае не беритесь оказывать мед.помощь, ставить диагноз и советовать что-либо из лекарств. Этим должны заниматься специалисты. Если человеку стало плохо, вызовите скорую (112 или 103). Сообщите о ситуации своему координатору, свяжитесь с родственниками подопечного или с соседями.

9. В нашей службе действует строгое правило - добровольцы ни под каким предлогом не берут денег за свою помощь. Если подопечный очень просит взять небольшую сумму в благодарность от него, необходимо извиниться и объяснить ему, что по правилам службы "Милосердие", если вы возьмете у него деньги, то будете исключены из службы добровольцев и больше не сможете его навещать.
10. Также не рекомендуется давать наличные деньги подопечному или переводить ему на личную карточку. Если Вы захотите купить продукты или лекарства по рецепту, лучше позвоните своему координатору, он подскажет как лучше всего организовать такую помощь. Если подопечному необходима мебель или одежда, также можно решить этот вопрос с Вашим координатором.
11. Узнайте **у Вашего координатора** контакты всех людей, которые так или иначе помогают Вашему подопечному (родственников, соседей, других добровольцев). Бывает, что нужно принять какое-либо срочное решение, которое может принять только родственник, либо нужна помощь соседей.
12. В случае возникновения любых конфликтных или сложных ситуации с подопечным, его родственниками или другими добровольцами - сразу же сообщите об этом Вашему координатору, либо старшему координатору службы добровольцев.
13. Наша служба не устраивает людей «с проживанием».
14. Не берите на себя **большую** ответственность, чем та, которую можете вынести. Если подопечному требуется больше времени, чем-то, которое есть у Вас - сообщите координатору, чтобы он нашел второго (если нужно и больше) добровольца.

### **Отношения с родственниками подопечных:**

1. У большинства подопечных есть родственники. К сожалению, далеко не всегда они помогают (или имеют возможность помочь) своим близким, иначе эти люди не стали бы подопечными нашей службы. Если человеку нужна помощь – мы должны её оказать.
2. Если Вы считаете, что подопечному вполне достаточно оказываемой помощи, которую он получает от своих родственников или соседей, и помощь добровольцев в данном случае нецелесообразна, всё равно выполните ту просьбу, ради которой Вы пришли, но обязательно сообщите об этой ситуации своему координатору. Добровольческая помощь не должна способствовать иждивенчеству со стороны родственников. Разобравшись в ситуации, координатор найдёт Вам просьбу, где Ваша помощь будет более востребована.
3. Лучше всего, если Вам удастся наладить хороший контакт с родственниками. Если контакт не удастся: старайтесь сохранять нейтралитет.

4. В случае конфликта между подопечным и его родными, не выступайте ни на одной из сторон, не поддерживайте никого. Старайтесь выстраивать диалог исходя из позиции примирения.

### **Взаимодействие с гос. структурами:**

1. Мы не замещаем собой государственные органы, мы делаем то, что выходит за рамки их деятельности. Не бойтесь звонить за своего подопечного в соц. структуры. Необходимые телефоны центров соц. обеспечения (ЦСО) можно узнать от наших операторов справочной службы по телефону +7 (495) 542-00-00, либо у своего координатора.
2. Необходимо быть терпеливым, выдержанным и вежливым. Везде работают люди, и к ним можно найти подход.

### **Экстренные случаи или ситуации, в которых вы не знаете, как поступить:**

1. Помните всегда, что ответственность за ваше дело лежит на координаторе, поэтому если вы попали в сложную ситуацию или сомневаетесь как правильно поступить – звоните ему!
2. Если ситуация срочная, а до координатора не получается дозвониться, либо не получается с его помощью решить проблему – звоните за советом руководителю добровольческой службы Ольге Варгановой +7 (909) 625-54-36 или оператору справочной службы +7 (495) 542-00-00.

### **Прочие важные положения:**

1. Если у Вас или Ваших подопечных возникли какие-либо духовные вопросы, Вы всегда можете посоветоваться со священниками нашей службы. Связаться с ними можно через своего координатора, либо узнать контакты у оператора справочной службы +7 (495) 542-00-00.
2. Если Вы видите, что Ваш подопечный придерживается иных религиозных и мировоззренческих взглядов, нежели Вы – не навязывайте ему свою точку зрения и свою веру! Старайтесь принять и полюбить этого человека таким, какой он есть.
3. Бывают случаи, когда доброволец не может ничем помочь просящему или может в недостаточной мере. Не забывайте, что в нашем храме святого благоверного царевича Димитрия (Ленинский проспект, дом 8, корпус 12) еженедельно проходят молебны, на которых мы стараемся помолиться обо всех наших добровольцах и подопечных. Каждую неделю за чаем с батюшкой можно задать все волнующие Вас вопросы. Присоединяйтесь!  
О датах встреч всегда можно узнать у своего координатора, если Вы еще не получаете нашу рассылку.

4. Если Вашему подопечному потребуется помощь юриста – нужно его записать на бесплатный прием к нашим юристам-добровольцам по телефону +7 (495) 542-00-00.
5. Если Вам не хватает навыков и знаний по уходу – попросите Вашего координатора организовать приезд патронажной сестры, чтобы она на месте всё показала и обучила Вас.  
Также у нас проходят обучающие курсы по основам ухода за тяжелобольными лежачими людьми, на которые можно записаться через Вашего координатора.
6. Если Вы со временем захотите поучаствовать в других наших направлениях – можно совмещать и пробовать себя везде.
7. Если Вы видите необходимость полностью сменить род своей помощи, сообщите пожалуйста руководителю добровольческой службы Ольге Варгановой +7 (909) 625-54-36.
8. Любая инициатива приветствуется! Но сперва её необходимо обсудить со своим координатором!

### **Помните!**

1. Помогая другим людям, не забывайте о своих родных.
2. Считайте, что все, что Вы делаете – Вы делаете для себя. Не стоит ждать благодарности от подопечных.
3. Вас могут ждать трудности на этом пути: не все будет идти так, как Вам представляется. Относитесь к этому спокойно. Главное качество добровольца – постоянство!

### **Полезные контакты:**

Общий справочно-информационный телефон Службы помощи «Милосердие»:  
**+7 (495) 542-00-00**

Контакты руководителя добровольческой службы **Ольги Варгановой**:  
**+7 (909) 625-54-36 [varganova.o@soee.ru](mailto:varganova.o@soee.ru)**

Чтобы всегда быть в курсе актуальных новостей и ближайших мероприятий службы добровольцев “Милосердие”, присоединяйтесь к нашей группе в мессенджере Telegram: **<http://bit.ly/telemiloserdie>**