

A532	Структура годового отчёта	Помощь в работе
------	---------------------------	-----------------

Годовой отчёт

А. Общие данные

- **Наименование, адрес (телефон, E-Mail, факс) исполнителя проекта**

Санкт-Петербургская региональная благотворительная общественная организация помощи лицам без определенного места жительства «Ночлежка». (СПбБОО «Ночлежка».)

Адрес: Боровая улица, 112 лит. Б, Санкт-Петербург, 192007, Россия.

Тел. Офис/факс: +7-812-319-37-94, Социальная служба: +7-812-643-24-15, www.homeless.ru, nochlezka@mail.ru

Контактное лицо: Григорий Свердлин, Исполнительный директор, punktobogreva@gmail.com

- **Название проекта:**

Развитие системы комплексного социального сопровождения и защиты прав граждан РФ без дома и \ или без регистрации в Санкт-Петербурге на базе СПбБОО «Ночлежка».

- Номер проекта БфдВ: Project O-RUS-1111-0001
- **Сроки проведения проекта:** 1 января – 31 декабря 2011, 1 год
- **Отчётный период:** 1 января – 31 декабря 2011,
- **Дата составления отчёта:** 30 марта 2012
- **Составительница:** Юлия Ворохова, Специалист по развитию СПбБОО «Ночлежка»

В. Изменения (на 1-м, или 2-м, или 3-м году проекта)

1. **Изменения политических, социальных и экономических рамочных условий проекта** (*только если были изменения в отчётный период*)

- Важные изменения в стране, регионе, сфере осуществления проекта в отчётный период, а также новые тенденции / перспективы.

Выборы в Думу, дек.2011. Подготовка к выборам Президента 2012. На фоне этих событий, ощутимо изменился общественный климат. Общество активнее формулирует и выражает свою гражданскую позицию, интересуется аспектами соблюдения и защиты гражданских прав. Стремится усилить свое влияние на принятие решений в различных областях политики и социальных сферах. Можно сделать вывод, что повысилась информированность граждан о своих конституционных правах. С другой стороны, усилилась тенденция со стороны государства «закручивать гайки», увеличивать контроль над общественными инициативами, в т.ч. деятельностью НКО. Со стороны государства усилились ограничения в отношении НКО и общественных инициатив, есть тенденция рассматривать НКО как проводников оппозиционных мнений в обществе.

- Фактические и возможные последствия для работы, общей постановки целей проекта и достижения целей.

Выборы в Думу и подготовка к выборам Президента были учтены в работе проекта. «Ночлежка» предприняла усилия для повышения доступности участия в выборах бездомных граждан и граждан без регистрации в Санкт-Петербурге. Были направлены обращения в Прокуратуру и Горизберком с требованием, чтобы отсутствие регистрации не было препятствием при реализации избирательных прав. Изменить ситуацию не удалось, в СПб был только один участок №62, где могли голосовать граждане без регистрации, бездомные, граждане с временной регистрацией. **Хоть это и противоречит закону.**

2. **Изменения в организации** (*только если были изменения в отчётный период*)

- Правовая форма/выборные органы/ответственные за принятие решений структуры, уставы

В результате Общего собрания членов организации 29.05.2011 г. на должность Председателя выбран Егоров Максим Геннадьевич. Это изменение не повлияло на деятельность проекта.

- внутренние структуры, ответственные за принятие решений, административная ответственность, банковские счета, банковские доверенности и т.д., ставки,

вакантные места, новые сотрудники, уровень окладов и т.д., гендерная политика, сотрудничество / объединение в сети с другими организациями, сотрудничество с другими помогающими организациями, новое/дополнительное финансирование проекта.

Без изменений.

С. Описание деятельности (сравнение плановых показателей с фактическими)

Реализованы все запланированные мероприятия. В результате работы проекта организовано взаимодействие между гуманитарными проектами организации и программой социального сопровождения.

1. Мероприятия по организации взаимодействия проектов Ночлежки, налаживанию работы Службы социального сопровождения, внедрение новой социальной технологии и правоприменительной практики в работу организации, в т.ч. повышение квалификации кадров, разработка проектной документации, разработка ТЗ для базы данных.

- Подключение к планированию проекта Координатора и ключевых сотрудников.
- Организация регулярной внутренней рассылки с новостями проектов.
- Ежемесячные собрания Координаторов всех проектов и служб Ночлежки.
- Ежемесячная оценка работы проекта.
- Сбор промежуточных отчетов и передача Специалисту отдела развития для годового отчета.
- Поддержка и развитие сотрудников: участие сотрудников проекта в тренинге по правам пациентов, в Семинаре по профилактике ВИЧ/СПИД, в 4х-дневном семинаре «Права пациентов». С сентября 2011 силами профессионального психолога ведется супервизия социальных работников и юристов Ночлежки.

2. Мероприятия по оказанию помощи бездомным, социальное сопровождение бездомных.

- Ежедневно по будням организация приема и консультирования бездомных. Оказание юридической, социальной, гуманитарной помощи. Разъяснение законов, процедур, помощь в оформлении документов, запросов, проч. Направление запросов в гос. инстанции по кейсам подопечных.
- Еженедельно организация консилиумов, с целью обмена информацией, принятия решений по кейсам, обмена опытом.
- Регулярные выезды социальных работников в проекты Ночной автобус и Пункт обогрева для информирования и первичной консультации уличных бездомных.

3. Мероприятия по информированию целевой группы, общества, формирование экспертного сообщества

- На базе СПбБОО «Ночлежка» налажена система информирования бездомных и граждан без регистрации по правам и действующим механизмам защиты прав через «Справочник бездомного», через информационные стенды и плакаты, а также в рамках Социальной службы сопровождения в практике личных консультаций и работы с запросами нуждающихся, включая вопросы от граждан по телефону. Дано более 2600 консультаций.
- Регулярное наполнение информационного поля по проблеме бездомности. Выпущено 38 релизов, организовано 14 событий. В течение года сотрудники организации дали более 70 интервью по проблеме бездомности.
- Привлечение внимания к проблеме бездомных в социальных сетях: публикация тематических постов, фотоотчетов, историй. В три раза увеличилось число подписчиков на новости организации.
- Ночлежка выступила с докладами:
 - в рамках Круглого стола по проблеме бездомных пациентов (среди участников представители власти и ЛПУ, Комитет по ЗО и по социальной политике)
 - в Общественном совете при Прокуратуре по правовым проблемам бездомных
 - Совместно с партнерами Межрегиональной сети «Ночлежка» представила альтернативный доклад на 46 сессии комитета ООН. Доклад «Привычно забытые» посвящен раскрытию связи между регистрацией по месту жительства и возможностью реализации прав гражданами РФ.
- Консультации по вопросам организации гуманитарной и социальной помощи волонтерским группам и НКО из других регионов.
- Регулярная рассылка мониторинга законодательства и аналитических комментариев среди партнеров и сотрудников организации.

A5 Реализация проекта / отчётность

A53 Отчёты о продвижении проекта



4. Мероприятия по налаживанию обратной связи с властью, актуализация проблем бездомных.
- Налажена процедура обратной связи с госучреждениями по доступности прав для бездомных через обращения, запросы, жалобы и прочие официальные документы. За год сделано более 600 запросов.
 - Организованы 2 рабочие встречи с представителями профильных Комитетов.

ТАБЛИЦА 1:

I

II

III-A532

A532 Структура годового отчёта

3 из 8

	Запланированные действия (согласно одобренному проекту)	Реализованные действия	Обоснование отклонений	Комментарии
1.	Организация «точек входа» для целевой группы в рамках работы «Ночного автобуса» и «Пункта обогрева». Развитие аут-рич работы	Была организована аут-рич работа, информирование уличных бездомных о сервисах Ночлежки и возможностях улучшить свою ситуацию. Социальный работник регулярно выезжал в места работы гуманитарных проектов, где давал первичную консультацию бездомным. В результате совместной работы аут-рич работников и волонтеров проектов Ночной автобус и Пункт обогрева, базовые консультации бездомным стали давать и волонтеры проектов. Также размещены информационные стенды, распространяется «Справочник бездомного». Т.о. налажено информирование бездомных о проектах Ночлежки и возможности принять участие в программе социального сопровождения.		
2.	Организация процесса и работы Службы социального сопровождения, налаживание взаимодействия между проектами (прием граждан, регистрация запроса, сбор данных, направление к специалистам, личное сопровождение в трудных случаях, обучение, подготовка документов, запросов, жалоб, фиксация случаев ущемления прав и пр.) 1.1. Консультации юриста очные и по телефону (разъяснение законов и процедуры) 1.2. Организация консилиумов по сопровождению кейсов.	Служба работала в интенсивном режиме. Специалисты проекта помогли более чем 2600 людям улучшить свою жизненную ситуацию. Оказывалась помощь в получении полисов обязательного медицинского страхования, устройстве на работу, получении пособий и оформлении пенсий, устройстве в дома престарелых и дома инвалидов, восстановлении документов, оформлении регистрации и др. вопросы. Организованы: прием бездомных ежедневно по будням, обработка запроса, первичное консультирование, консультации специалистов (очные и по телефону), работа с документами, запросами, жалобами, сопровождение в гос. инстанции и пр. Раз в неделю проводились консилиумы, в рамках которых обсуждались случаи на сопровождении, проч. Т.о. налажена работа службы и взаимодействие между проектами.		
3.	Подготовка технического задания для создания базы данных (как рабочий инструмент по обработке запросов, сбору и анализу данных при ведении кейсов, фиксации процесса защиты прав, ведение документов).	К работе над разработкой технического задания для базы данных привлечен молодой специалист (волонтер) и преподаватель ВУЗа по программированию. Совместно с Социальным работником и Руководителем Службы подготовлено техническое задание базы, в которой есть расширенные опции по учету всех кейсов. Т.о. подготовлено ТЗ.		
4.	Мероприятия по повышению квалификации персонала (техника мотивационного интервьюирования, ведения случая, др.)	Специализированный 3-дневный тренинг по правам пациента, Москва, приняли участие 4 сотрудника проекта. Обмен опытом между сотрудниками в рамках регулярных консилиумов. Семинар по профилактике ВИЧ/СПИД для сотрудников Службы и гуманитарных проектов. Организована супервизия. Т.о. повышается квалификация персонала.		
5.	На основе практики - разработать формы сбора информации, отчетности, оценке и проч. документацию по проекту.	Разработаны формы по описанию кейсов на сопровождении, карты индивидуального плана сопровождения, договор о проживании в Приюте.		
6.	Мероприятия по привлечению внимания общественности к проблемам социально-исключенных граждан, повышение правовой грамотности. В том числе организация работы волонтеров	Ночлежка регулярно наполняла информационное поле по проблеме бездомности, выступала с докладами по ситуации с бездомностью. Выпущено 38 пресс-релизов и проведено 14 событий посвященных проблемам бездомных. В СМИ освещались личные истории бездомных. Трудности с которыми им приходилось сталкиваться в реализации своих прав. Совместно с партнерами Межрегиональной сети «Ночлежка» представила альтернативный доклад на 46 сессии комитета ООН. Доклад «Привычно забытые» посвящен раскрытию связи между регистрацией по месту жительства и возможностью реализации прав гражданами РФ. Приглашены в Общественный Совет при Прокуратуре в качестве основного докладчика по положению бездомных, где были освещены все правовые проблемы группы.		
7.	Представление интересов ЦГ во власти. Налаживание взаимодействия и обратной связи с гос. учреждениями.	Участие в рабочих встречах с Комитетом по Социальной политике, Комитетом по здравоохранению, ТФОМС, др. Организация круглого стола по проблемам бездомных пациентов. Направлено более 600 жалоб и запросов по фактам нарушений прав бездомных.		
8.	Анализ кейсов и механизмов исключения граждан	На регулярной основе проводился мониторинг и аналитика. В результате разработаны методические рекомендации по восстановлению документов, по реализации прав на мед. Помощь, по устройству в городские дома ночного пребывания, по восстановлению ИНН и другие. Также результаты использовались при подготовке докладов и пресс-релизов.		

D. Анализ и оценка

1. Проведение проекта и достижение цели

- сравнение ожидаемых результатов с достигнутыми, а также отчёт о неожиданных результатах

ТАБЛИЦА 2:

Ожидаемые результаты	Достигнутые результаты
Целевую помощь получают не менее 2000 человек	Социальные работники помогли более чем 2600 людям улучшить свою жизненную ситуацию. В среднем 10 человек за один день приёма. Примерно 5 – 7 человек за день приёма обращаются за помощью в восстановлении паспорта.
В программе Социального сопровождения по технологии «ведение случая» получают порядка 70 человек	В программе сопровождения приняли участие 92 человека. С помощью юристов и социальных работников 21 человек нашли работу и жилье, 18 – восстановили родственные связи и живут у родственников, 12 – устроены в городских домах ночного пребывания, 9 – устроены в интернаты. 19 человек прошли реабилитационный курс по программе для людей с алкогольной зависимостью, из них 11 человек полностью восстановили документы, 19 – улучшили жилищные условия. На время участия в программе сопровождения все проживали в Приюте СПбОО «Ночлежка».
Правовые консультации получают порядка 1500 человек.	Помощь юриста получили более 1500 человек. На юридическое сопровождение было взято 250 человек. На консультацию к юристу очень редко обращаются люди из придонного слоя. В основном обращаются те, у кого есть возможность работать и снимать жилье, либо те, кто уже не может работать, но еще достаточно сохранен, с маленьким стажем жизни на улице, такие люди чаще хотят устроиться в интернат, узнать о возможности оформления пенсии, таких обращений около 20%.
Повысится уровень правовой грамотности среди ЦГ.	Увеличение информирования среди ЦГ, в т.ч. на точках входа. Распространен «Справочник бездомного» с новой информацией по защите своих прав, составленной сотрудниками проекта благодаря опыту сопровождения и анализу механизмов исключения подопечных.
Улучшится обратная связь со стороны ЦГ на факты ущемления и нарушения их прав. – т.е. подопечные лучше понимают, что столкнулись с фактом ущемления своих прав	Обратная связь со стороны ЦГ на факты ущемления прав осталась на прежнем уровне, динамики пока не наблюдается. Основные вопросы, с которыми обращаются: 1. Получение/ восстановление документов, в том числе решение вопроса о принадлежности к гражданству РФ; 2. Оформление регистрации по месту пребывания; 3. Утрата жилья; 4. Получение полисов обязательного медицинского страхования/получение медицинской помощи; 5. Устройство детей в детские сады + получение пособий; 6. Оформление пенсии; 7. Устройство в интернат.
Повысится качество аналитики дискриминации прав ЦГ и основания для работы с властью	В гос. инстанции направлено более 600 запросов по фактам нарушения прав подопечных. Накопление прецедентов и запросов имеет аккумулятивный эффект. Так благодаря интенсивной работе проекта медицинская помощь для бездомных стала доступнее. Решающую роль в этом сыграла практика сопровождения, направление жалоб и запросов со стороны подопечных, инициирование рабочих встреч с представителями власти. Благодаря проекту накоплена доказательная база по фактам ущемления прав бездомных в разных сферах жизни. Следовательно, повышается аргументация Ночлежка в области защиты прав и адвокации.
В плане администрирования и управления проектами «Ночлежки» - повысится уровень взаимодействия в системе, качество обратной связи внутри системы	В плане менеджмента перед Директором и Координатором службы сопровождения стояли задачи: - по налаживанию взаимодействия между проектами (обмен информацией, коррекция планов, политика взаимодействия, распределение обязанностей), - оперативному управлению и анализу, принятие решений в условиях изменений - подготовки и поддержки сотрудников (обучение, супервизия, представление промежуточных результатов), - ресурсному обеспечению проекта, - сбору информации и внедрения новых инструментов (обновление базы данных), - контроля исполнения и качества, сбор отчетности и передача ее специалисту отдела развития и т.д. Все задачи выполнены. В результате повысился уровень взаимодействия между проектами, повысилась мотивация среди сотрудников и удовлетворенность от результатов работы и успешных кейсов.
Общество получит пример защиты прав со стороны бездомных и граждан без регистрации.	Регулярная публикация историй подопечных в соц.сетях. Фоторепортажи, отчеты, привлечение внимания к проблеме в Интернете и методами PR (События, СМИ, рассылка). В результате увеличения такой активности выросло количество волонтеров, количество частных пожертвований.

- **участие целевых групп (в частности, изменения, гендерный аспект и т.п.),**

Целевой группой проекта являются в первую очередь бездомные и граждане без регистрации. Влияние проекта также распространяется на власть и общество. В плане взаимодействия с подопечными, изменились отношение – переориентация с подопечного как потребителя социальных услуг, на – активного участника изменения. Это повысило эффективность работы консультационной службы. Сейчас в Ночлежку идет 2 потока подопечных: в один входит многочисленная группа людей, которым нужна гуманитарная помощь, в другую – те, кто хочет изменить свою ситуацию и готов работать совместно с социальной службой для улучшения своего положения. Учитывая, что ресурсы организации ограничены, в том числе в возможности предоставить место в Приюте, количестве сотрудников и времени для работы над каждым кейсом, важна мотивация бездомного.

По статистике, в основном за помощью обращаются мужчины среднего возраста. Тем не менее, по сравнению с предыдущими годами наметилась тенденция на увеличение бездомных женщин и семейных бездомных.

Чтобы помочь большему количеству людей, усилено информирование бездомных. Так в «Справочнике бездомного» отдельные разделы посвящены различным аспектам защиты прав и даны понятные подробные инструкции с тем, чтобы человек мог самостоятельно предпринять шаги в улучшении своего положения. Обратная связь со стороны подопечных собирается и анализируется. Это позволяет выявить, где у них возникают трудности в реализации и восстановлении своих прав и направить усилия организации для прояснения ситуации, ее изменения. Особенно это важно для определения системных ошибок.

- **насколько достигнутые результаты способствуют достижению целей проекта (на основании определённых ранее индикаторов), а также отчёт о непреднамеренно оказанном воздействии.**

Достигнутые результаты способствуют достижению целей проекта. Деятельность по проекту лежит в двух плоскостях: собственно оказание помощи подопечным и внедрение новой технологии оказания помощи. На базе организации созданы условия для индивидуального сопровождения. Изменились качество оценки ситуации и запроса бездомного на входе в программу сопровождения. Это напрямую повлияло на эффективность помощи. Много усилий сделано для повышения информированности подопечных.

Оценка индикаторов:

1. количество запросов со стороны ЦГ – соответствует ожидаемым. Служба социальной и юридической консультации работала в интенсивном режиме. Так, в ходе проекта за помощью обратились более 2600 человек.

2. корреляция количества подопечных на социальном сопровождении и «точек входа».

Была организована аут-рич работа, информирование уличных бездомных о сервисах Ночлежки и возможностях улучшить свою ситуацию. Социальный работник регулярно выезжал в места работы гуманитарных проектов, где давал первичную консультацию бездомным. На данном этапе проекта трудно отследить движение подопечных от одного проекта к другому, поскольку новая база данных еще на стадии разработки полная картина есть только о клиентах, участвующих в программе сопровождения. Вести именной учет возможно только в Пункте обогрева, на стоянках Ночного автобуса - это трудновыполнимо. По результатам наблюдений аутрич работников порядка 15% участников программы социального сопровождения приходят из «точек входа». В результате совместной работы аут-рич работников и волонтеров проекта Ночной автобус и Пункт обогрева, базовые консультации бездомным стали давать и волонтеры проектов.

3. количество «успешных кейсов» при условии социального сопровождения, и при условии самостоятельной деятельности участников программы.

При условии социального сопровождения «успешность кейсов» очень высокая. Из 92 человек, которые были взяты на сопровождение в 2011 году, **только 13** - вышли из программы раньше, остальные решили поставленные задачи.

Отследить количество успешных результатов при условии самостоятельной деятельности участников программы оказалось труднодостижимым, поскольку далеко не все, получившие консультацию о том, как решить проблему, в дальнейшем сообщали о своих результатах. Кроме того, заочные запросы (консультации по телефону) не фиксируются. В среднем ежедневно дается 4 консультации по телефону. Отследить ситуацию возможно в тех случаях, когда проблема требует многошагового решения и человек обращается за помощью несколько раз.

4. ход обработки запросов в государственных учреждениях, изменение инструкций и

правил в государственных учреждениях при работе с ЦГ

Здесь наметился прогресс. Практика прецедентов и правоприменительной практики повлияла на ускорение обработки запросов и жалоб на ущемления прав со стороны госучреждений.

Так после 300 обращений (прецедентов) со стороны Ночлежки по факту неоказания медицинской помощи бездомным из-за отсутствия регистрации и нарушения законодательства в области обязательного медицинского страхования – на местах (в поликлиниках и больницах) снизилось число отказов бездомным и доступ к медицинской помощи улучшился.

В результате работы Ночлежки Комитет по социальной политике СПб инициировал рабочую встречу, на которой сотрудники Комитета по социальной политике и домов ночного пребывания были информированы о проектах Ночлежки и о порядке действия новых законов в сфере здравоохранения.

Ночлежка обратилась в Комитет по здравоохранению СПб и в Министерство Здравоохранения РФ с предложением добавить бездомных в график иммунизации против гриппа. На городском уровне удалось достичь положительного решения.

По 150 фактам дискриминации при трудоустройстве бездомных Ночлежкой было сделано 2 обращения в прокуратуру. Городская прокуратура поручила районным прокуратурам провести проверки и информировать Ночлежку о результатах. Мы получили более 30 копий предписаний к разным работодателям о недопустимости нарушений, т.е. если предписание не будет выполнено и прокуратура получит вторичное обращение о трудовой дискриминации, эти организации будут оштрафованы на крупную сумму. **На данный момент проверки еще идут и предписаний будет больше.**

- **Как разрабатывались темы пола, домашнего насилия/насилия против женщин и ВИЧ/СПИД и какие были достигнуты результаты.**

Проведен семинар по профилактике ВИЧ/СПИД среди сотрудников проекта. Информационные материалы по проблеме ВИЧ/СПИД доступны в Службе социального сопровождения. Для постановки на учет в городском СПИД-центре и получения терапии необходимо иметь регистрацию. **Единственной на сегодня альтернативой регистрации является справка о постановке на учет в Ночлежке. Социальные работники в течение всего года выдавали такие справки.**

Обращений по поводу насилия и жестокого обращения не зафиксировано. Скорее всего, это связано с тем, что у подопечных к Ночлежке другие запросы. Для решения проблем в этих областях обращаются в специализированные кризисные центры в городе, в том числе в полицию. В Ночлежке у женщин отдельная комната, на приеме доступны справочные материалы о том, куда обратиться за бесплатной профессиональной помощью в случае насилия, указана горячая линия.

2. Анализ, комментарии: Обобщающая оценка ситуации в проекте по окончании отчётного периода.

Суть данного проекта в том, чтобы улучшить работу Службы социального сопровождения и повысить эффективность помощи бездомным людям. Определенные шаги в этом направлении были сделаны еще в 2010 году, с первым опытом внедрения новой социальной технологии «ведение случая» в рамках проекта по повышению доступности здравоохранения для бездомных в СПб. В рамках данного проекта (2011 г.) новый принцип работы был применен ко всей правозащитной и социальной практике по сопровождению бездомных. Т.о. опыт 2010 года по сопровождению бездомных пациентов стал подготовительным периодом, в рамках которого сотрудники обучились основным принципам «ведения случая», увидели эффективность своей работы, были сделаны первые шаги к разработке методологической базы и проч. Наличие опыта 2010 г. позволило организовать плавный переход к новой технологии и снизить напряженность.

На старте проекта стало очевидно, что необходимо создать единое информационное пространство внутри организации.

Так в практику введены: внутренняя еженедельная информационная рассылка, благодаря которой все сотрудники организации получили представление, чем занимаются другие отделы и стала очевидна взаимосвязь внутри организации. Для поддержки сотрудников проекта **профессиональным психологом** стала регулярно проводиться супервизия с участием сотрудников из других проектов. Благодаря новому пониманию, усилилась активность Ночлежки в социальных сетях, в том числе со стороны сотрудников проекта, которые увидели взаимосвязь между своей работой и работой отдела развития, фандрайзинга и PR. Теперь на персональных страницах сотрудников часто можно прочесть истории подопечных, просьбы с адресной помощью и проч.

Изменение технологии повлияло и на содержание деятельности. Так, в рамках социального сопровождения увеличился документооборот, выросло количество запросов со стороны организации в различные инстанции, также увеличилось количество времени необходимое для консультирования подопечных и т.д. Внедрение технологии «ведения случая» с одной стороны – увеличили трудоемкость процесса оказания помощи, но и повысили качество этой помощи.

В результате проекта: помощь стала адресной, более прогнозируемой. Следствиями изменения технологии работы стали также усиление работы с властью и госучреждениями, пересмотр концепции взаимодействия между проектами Ночлежки, дополнительные усилия по развитию и поддержке сотрудников проекта, изменение системы администрирования и сопровождения проектов: например, взаимодействие с отделом развития и PR. Ключевые ожидания от реализации проекта были связаны не с количественными показателями, а с качественными.

Благодаря проекту повысился профессиональный уровень сотрудников и их уверенность в прогнозах относительно различных запросов подопечных. Также повысилась мотивация сотрудников, вырос уровень удовлетворенности работой, поскольку благодаря технологии можно отследить и оценить результат своей работы. Это благотворно влияет на климат организации и настрой сотрудников.

Определяющую роль в достижении запланированных результатов, т.е. успешного завершения кейса, играет Приют и возможность обеспечить участников программы местом для жизни, упорядочиванием быта человека.

Очевидно, что развитие комплексной помощи и социального сопровождения необходимо продолжать.

3. Выводы для дальнейшей работы: раскрыть тенденции и перспективы; особенно, если нужно, необходимые изменения в концепции / реализации проекта¹.

Реализованный проект способствует достижению высшей цели.

Необходимо продолжать работу организации по созданию инфраструктуры помощи бездомным и привлекать в это власть и общество. Комплексный подход и создание условий для жизни, реабилитации бездомных, социальное и юридическое сопровождение улучшают ситуацию и создают механизм защиты от крайних форм бездомности, способствуют развитию профилактики бездомности. Важным аспектом в этой работе остаются информирование общества и власти.

Высокий потенциал проекта в том, что он работает не только со следствиями проблем, но направляет свои усилия и на работу с причиной проблем бездомных – несовершенства законов, исключения из правового поля, предубеждений, стереотипов и негативного отношения в обществе и т.д. Это модельный проект, т.е. впоследствии модель помощи бездомным можно тиражировать и реплицировать, при этом применяемая технология может быть адаптирована к помощи другим социально-исключенным группам населения. Практика прецедентов – довольно новый подход для РФ. Но она позволяет менять ситуацию на системном уровне. С другой стороны – это трудоемкий и ресурсозатратный процесс.

Одна из перспектив проекта – создание на базе организации методического ресурсного центра по проблеме бездомности.

¹ Для изменения финансируемых мероприятий, продолжительности и т.д. согласно «Договору о кооперации» требуется письменное согласие БфдВ.