Практическое руководство по представлению интересов пожилых людей

Руководство по эффективной практике

- Рекомендации для членов правления
- Стандарты для служб представления интересов
- Стандарты для защитников интересов
- Рекомендации для пользователей
- Предложения по совместной оценке и поддержке

2-е издание

Издание Руководства поддержано Европейской Комиссией в рамках программы IBPP

Руководство по эффективной практике

Опубликовано подразделением
по исследованиям и развитию Эйдж Консерн Англия

Автор: Джо Монахан
Редактор: Ник Пайзи
Июнь 2006 года

Основы представления интересов

Ресурсный комплект был организован подразделением сервиса и подразделением по исследованиям и развитию Эйдж Консерн Англия
Автор хотел бы поблагодарить Сеть представления интересов Лидз, а так же коллег в Эйдж Консерн Англия и из других упомянутых ниже организаций, внесших свою лепту в настоящую работу.

ISBN 1-903629 43 8

© О. Зиновьева, перевод
© Доброе Дело
© Copyright Age Concern England
Astral House
1268 London Road
LONDON SW16 4ER
Тел.: +44 20 8765 7200
Факс: +43 20 8765 7211
Э-почта: ace@ace.org.uk
Сайт: www.ageconcern.org.ukight Age Concern England

Москва, 2009

Содержание

Предисловие ... 5
Благодарности ... 7
Консультативная группа ... 7
Автор — Джо Монахан ... 8
Глоссарий ... 8
Совет ... 8
Дружеская помощь ... 8
Клиент/Партнер ... 9
Юридическая служба на местном уровне (CLS) ... 9
Оценка ... 9
Передача информации ... 9
Представление интересов без инструкций ... 9
Дружеская оценка ... 9
Руководящие принципы ... 10
Ясность цели ... 10
Сначала человек ... 10
Укрепление позиции ... 10
Доступность ... 10
Равные возможности ... 10
Поддержка защитников ... 11
Конфиденциальность ... 11
Независимость ... 11
Безопасность ... 11
Подотчетность и мониторинг ... 11
Жалобы ... 12
Глава 1. Что такое федерация Эйдж Консерн и сеть представления интересов ... 13
Федерация Эйдж Консерн ... 13
Принципы работы Эйдж Консерн ... 13
Служба представления интересов Эйдж Консерн и сеть представления интересов ... 14
Глава 2. Руководство для организаций Эйдж Консерн по созданию службы представления интересов ... 16
Представление интересов ... 16
Идеалы и принципы представления интересов ... 16
Руководство и менеджмент ... 17
Глава 3. Руководство для менеджеров служб представления интересов и групп управления ... 19
Стандарты ... 19
Ясность цели ... 19
Сначала человек ... 19
Передача полномочий ... 20
Доступность ... 21
Равные возможности ... 21
Поддержка защитников ... 22
Конфиденциальность ... 22
Независимость ... 23
Безопасность ... 24
Подотчетность и мониторинг ... 25
Жалобы ... 26
Глава 4. Основная роль защитника ... 27
Ясность цели ... 27
Сначала человек ... 27
Передача полномочий ... 28
Доступность ... 28
Равные возможности ... 28
Поддержка защитников ... 28

Конфиденциальность ... 29
Независимость ... 29
Безопасность ... 29
Подотчетность и мониторинг ... 29
Жалобы ... 30
Глава 5. Руководство для партнеров и тех, кто собирается обратиться в службу представления интересов ... 31
Глава 6. Схема дружеской оценки ... 33
Модели дружеской оценки ... 33
Дружеская оценка 1:1 ... 33
Дружеская оценка консорциума ... 34
Метод ... 34
Приложения ... 42
Приложение I. Дополнительная литература, информация и поддержка по представлению интересов ... 42
Эйдж Консерн Англия (ACE) ... 42
Поставщики поддержки услуг представления интересов и информации в сети (PASSION) ... 42
Сеть представления интересов Лидз ... 42
Обмен ресурсами по представлению интересов ... 42
За представление интересов ... 42
Против жестокого обращения с пожилыми людьми ... 42
Ассоциация защитников в области психического здоровья ... 42
Консультация и помощь ... 42
Сеть представления интересов по защите интересов людей, страдающих слабоумием ... 42
Союз по представлению интересов пожилых людей (OPAAL UK) ... 42
Национальная коалиция систем гражданского представления интересов ... 42
Северная группа поддержки представления интересов людей, страдающих слабоумием ... 42
Сеть представления интересов Великобритании ... 42
Приложение II. Руководство по представлению интересов ... 43
Руководство по представлению интересов. Эйдж Консерн Лестершир и Ратлэнд ... 43
Политика — запросы по другим службам Эйдж Консерн ... 43
Некоторые общие принципы ... 43
Примеры возникновения конфликтов интересов ... 44
Приложение III. Роль неофициального добровольного гражданского защитника ... 45
Борьба с социальным исключением и защита прав человека посредством активной гражданской позиции ... 45
Приложение IV. Добавь голос ... 47
Служба «Добавь голос» ... 47
Ведение записей ... 48
Приложение V. Форма отчетности деятельности по представлению интересов в сети ... 49
Сеть представления интересов. Форма отчета ... 49
Приложение VI. Протокол службы представления интересов для случаев жестокого обращения ... 51
Протокол для использования службой представления интересов при проявлениях жестокого обращения с пожилыми людьми ... 51
Майк Уайльд ... 55
Протокол для службы представления интересов для работы в области жестокого обращения ... 56

Предисловие

Эйдж Консерн имеет хорошую репутацию независимой организации, работающей с пожилыми людьми и для них. Организация входит в Национальный совет помощи пожилым и работает в интересах настоящих и будущих пенсионеров с единственной целью — сделать их жизнь более полноценной.

Эйдж Консерн Англия, член Федерации Эйдж Консерн, взаимодействует с 400 независимыми организациями и группами, а также со своими коллегами в Северной Ирландии, Шотландии и Уэльсе, оказывая помощь и поддержку пожилым людям. Каждый член федерации ценит свою независимость и отношения с пожилыми людьми своего региона. Каждая организация старается предоставлять разнообразное, полное, гибкое и динамичное обслуживание, отвечающее потребностям и пожеланиям пожилых людей.

Наличие информации — это основная потребность людей, у которых имеется разнообразный выбор. Без доступа к информации свобода (с позиций свободы выбора или личной свободы) является пустым звуком. Для большинства людей от шестидесяти лет и старше Эйдж Консерн является маяком, указывающим путь к надежной и необходимой информации для них и для тех, кто их обслуживает. Информационная и консультативная служба (IAS) является непревзойденной в данной ситуации.

Если имеется надежная информация, передаваемая без искажений и полно, то большинство из нас в состоянии действовать вполне адекватно. Но иногда случается и так, что даже самым компетентным, красноречивым и уверенным людям в сложных ситуациях необходима помощь человека более опытного.

Бывает и так, что некоторые люди в силу каких-либо обстоятельств не могут постоять за себя в сложных жизненных обстоятельствах, им нужны практическая поддержка и помощь, чтобы их требования, мнения и идеи были услышаны, поняты и получили бы соответствующую реакцию.

Как правило, это бывает в сложных и запутанных случаях, но может произойти и в любой день, когда необходимы выбор и принятие решения.

Представление интересов – служба предоставления особой помощи людям, независимо от их состояния здоровья и жизненных обстоятельств, в которых они могут находиться. Это сотрудничество между опытным защитником и человеком, называемым партнером, который не способен или не готов защищать свои права. Причем, вполне вероятно, что с этим человеком обращаются несправедливо и его могут лишить помощи защитника.

Заманчиво рассматривать представление интересов в рамках задач консультативной службы. Но тогда пропала бы сама суть представления интересов. Представление интересов работает как бы параллельно IAS, но не является одной из ее функций.

Защитники интересов, действуя по поручению своих подопечных, могут собирать информацию и даже искать советы. Защитник определяет цель, которую желает достичь его подзащитный. Это основная задача, которую необходимо выполнить. Защитнику необходимо помнить о том, что он должен не только представлять интересы своего подзащитного, но и разделять его мнения, чувства и идеи, что имеет большое значение.

Работа защитника в рамках принципов Эйдж Консерн дает ему характерное для всей организации чувство независимости, уважения и доверия, позволяющее работать уверенно, особенно при защите прав своих партнеров перед местной администрацией, при получении платных или бесплатных услуг. Работа в Эйдж Консерн дает защитнику и клиенту информацию о том, какие службы еще имеются в ассоциации и как их при необходимости можно использовать.

В этом пособии собраны материалы, представляющие удачные примеры помощи Эйдж Консерн пожилым, становления и работы службы представления интересов. Примеры собраны на основе практики обычных служб представления интересов, а также тех, которые занимаются проблемами отдельных групп населения.

Защитники должны хорошо знать, понимать и оценивать потребности своих подопечных. Такое понимание иногда возникает через недели неформального общения и построения доверительных отношений. При работе с пожилыми людьми в случаях кризисов и неожиданных перемен не всегда рекомендуется предлагаемый подход. Защитник, работающий в Эйдж Консерн, должен быстро адаптироваться и уверенно строить отношения со своим подзащитным, а также вместе с ним убедиться, что они находятся на верном пути.

Книга «Основы представления интересов» подготовлена в помощь тем, кто работает в области представления интересов вместе с Эйдж Консерн и, что особенно важно, с пожилыми людьми. В пособии даны основные сведения для членов попечительских советов о представлении интересов и каких надо придерживаться принципах этого. В документе содержится информация для менеджеров службы представления интересов относительно стандартов сервиса. И наконец, в ней имеется руководство для потенциальных пользователей службы представления интересов Эйдж Консерн.

Для того чтобы служба представления интересов была надежной и внушала доверие, клиенты и те, кто поддерживает службу, должны знать, что имеется прозрачная бухгалтерия, которую всегда можно тщательно проверить. В пособии предлагается методика, позволяющая оценивать службу представления интересов. Она не дает жестких инструкций, но требует усилий со стороны ответственных за это дело.

В приложении содержатся ссылки на полезные ресурсы и контакты. Имеется протокол на случай некорректного отношения с защитником. В каждой службе должны приниматься свои протоколы, а предлагаемый протокол является просто одним из примеров. Важно, чтобы в обществе было понимание того, что над пожилыми людьми может совершаться насилие, а защитники должны четко осознавать это.

В настоящем пособии содержатся в наиболее доходчивой и понятной форме вся необходимая информация и руководство к действию для тех, кто готов оказать поддержку, предоставлять услуги представления интересов и получать их. Весь материал собран людьми, которые прекрасно понимают, что такое представление интересов, поскольку знают это из собственного опыта работы.

Ник Пайзи (Nick Pizey),
май 2006 г.

Благодарности

При подготовке настоящего пособия использованы стандарты, разработанные различными организациями страны. Мы особенно благодарны Сети представления интересов в г. Лидс, Великобритания, графство Йоркшир (Advocacy network Leeds), разрешившей использовать свои стандарты представления интересов, которые и легли в основу пособия. Мы также благодарны организации Представление интересов в Лондоне (Advocacy Across London), которая сейчас называется За представление интересов (Action for Advocacy A4A). Она была пионером по разработке устава организации по представлению интересов, который был проанализирован и широко использован. Джо Энн Проус (Jo Anne Prowse) из добровольческой службы представления интересов пожилых людей г. Кейли (Advocacy Service for Older People Keighley Voluntary Service) написал полезный и подробный отзыв на работу. Его вклад, а также других, давших свои комментарии, касающиеся работы на встречах и в письмах, оказался очень полезным для окончательной подготовки.

Мы благодарны группе Эйдж Консерн Эссекса (Essex) и группе Представление интересов пенсионеров из Наулси (Knowlsey Pensioneers Advocacy), Службе представления интересов пожилых людей Вестминстера (Westminster Advocacy Service for Senior Residents), чьи листовки использованы в качестве иллюстраций в пособии.

В консультативную группу вошли представители Сети по представлению интересов Эйдж Консерн (Age Concern Advocacy Network), Эйдж Консерн Уэльс (Age Concern Wales), Союза по представлению интересов пожилых людей (Older People's Advocacy Alliance — OPAAL), в этой группе консультантом в течение 5 месяцев работал Джо Монахан (Joe Monaghan). Группа занималась разработкой стандартов для описания специфических потребностей пожилых людей и условий, в которых службы представления интересов Эйдж Консерн работают в регионах. В итоге были созданы сборник стандартов, отражающий практику работы по представлению интересов по всей стране, и база для сравнения работы различных групп, что гарантирует дальнейшее улучшение услуг представления интересов за счет обмена опытом и идеями, причем такое сравнение не создает конфликта интересов.

Следует отметить с благодарностью работу консультативной группы, а также особое старание, терпение и умение автора — Джо Монахана.

Консультативная группа

Встреча консультативной группы впервые прошла в августе 2005 года. В ее состав входили:

Эйлин Радден (Eileen Rudden) — инструктор по представлению интересов, представитель Эйдж Консерн Колдедейл (AC Calderdale) и OPAAL;

Изабель Лесэм (Isabelle Latham) — менеджер по представлению интересов Эйдж Консерн Ричмонда-на-Темзе (AC Richmond-upon-Thames);

Джеки Робинсон (Jackie Robinson) — ответственная за развитие — OPAAL;

Джереми Ричардсон (Jeremy Richardson) — сервис-менеджер по информации и сотрудник группы по представлению интересов — Эйдж Консерн Южный Лейкленд (AC South Lakeland);

Джон Эдвардс (John Edwards) — менеджер по информации и консультированию — R&DU, ACE;

Луиза Хэмшир (Louise Hamshere) — администратор — R&DU, ACE;

Ник Пайзи (Nick Pizey) — сотрудник отдела развития сервиса — R&DU, ACE, попечитель OPAAL, член Федерации по представлению интересов, защитник;Райан Сэмпсон (Ryan Sampson) — менеджер — R&DU, ACE;

Сандра Вильямс (Sandra Williams) — менеджер по представлению интересов — Эйдж Консерн Ковентри (AC Coventry) и председатель сети представления интересов Эйдж Консерн.

Примечания.

OPAAL — Союз по представлению интересов пожилых людей (The Older Peoples Advocacy Alliance).

R&DU ACE — Подразделение по исследованию и развитию (The Research and Development Unit) — Подразделение по работе на местах Эйдж Консерн Англия (Fieldwork Division at Age Concern England).

Автор — Джо Монахан

Джо занимается вопросами, связанными с пожилыми людьми, на местном уровне с 1965 года. Он работал в качестве специалиста по развитию в Национальной коалиции гражданских структур представления интересов (Coalition of Citizen Advocacy Schemes). Джо работал координатором Гражданского представления интересов в Ливерпуле (Liverpool Citizen Advocacy) с 1991 по 2001 годы и остается добровольным защитником и членом управляющего комитета.

С 2000 по 2003 годы Джо был ответственным работником в гражданской организации по информации и обучению представлению интересов (Citizen Advocacy Information and training — CAIT). Он исполнял обязанности председателя Форума по представлению интересов в Ливерпуле (Liverpool Advocacy Forum) с 1998 по 2001 годы. Джо занимался разработкой стратегии по представлению интересов для Воррингтона (Warrington) и Сэлфорда (Salford). Он является активным членом Федерации по представлению интересов, а с июля 2005 года еще и членом Управляющего комитета Союза по представлению интересов пожилых людей (OPAAL).

Глоссарий

Совет

Районная юридическая служба (Community Legal Service — CLS) включает три уровня:

— общая помощь — проведение общей диагностики проблем клиента с предоставлением информации и объяснением возможностей, с определением дальнейших действий, которые может предпринять клиент, и с предоставлением самой общей и необходимой поддержки;

— **специальная общая помощь** состоит в совершении действий от имени клиента. Эти действия могут включать в себя переговоры от имени клиента с третьей стороной;

— **помощь специалиста** предполагает рекомендации и юридическую помощь по сложным проблемам, включая представительство в судах или при вынесении судебных решений.

Дружеская помощь

Иногда используется термин «посещение и дружба». В этом случае подразумевается, что защитник имеет дружеские отношения с обычно одиноким клиентом, проводит с ним досуг и оказывает помощь.

Клиент/Партнер

Используются различные термины для описания пожилых людей, получающих поддержку представления интересов. Обычно применяется термин «клиент» или «партнер (по представлению интересов)». Иногда применяется термин «пользователь» или «заказчик». В настоящей работе для обозначения потребителя услуги представления интересов используется в основном термин «партнер».

Юридическая служба на местном уровне (CLS)

Юридическая служба на местном уровне была создана в 2000 году для повышения доступности качественной информации, консультаций и юридических услуг гражданам посредством местной сети сервисных центров.

Оценка

Под «оценкой» понимается определение эффективности службы. Это понятие включает проверку осуществления программ и соответствия работы основным принципам. Термин включает также выявление проблем, с которыми сталкиваются адвокаты и партнеры, и путей их решения. Планируются включение полученного опыта в практику и тренинги в будущем.

Передача информации

Под этим термином понимается передача знаний, фактов и идей пожилым людям. В основном это означает предоставление такой информации, которая помогала бы людям самостоятельно решать их проблемы, или направление их в другие службы, например, занимающиеся консультированием.

Представление интересов без инструкций

Иногда запросы на представление интересов даются от имени человека, который не в состоянии сам сформулировать проблему, даже если потребность явно имеется. Люди общаются самым различным образом, и защитники обязательно используют все возможные средства, чтобы понять, оценить и уяснить, что хочет партнер в общем плане или в конкретной ситуации. Однако бывают ситуации, когда общение столь затруднено, что защитник не может понять потребностей и пожеланий партнера. В таких случаях защитник должен быть уверен, что интересы партнера и его жизненный опыт учитываются при принятии решения. При этом часто необходимы более широкий взгляд на вопрос и консультации с теми, кто хорошо владеет ситуацией.

Дружеская оценка

Дружеская оценка осуществляется в том случае, если защитник из одной службы представления интересов совещается с защитником из другой службы. Такой обмен мнениями затрагивает важные элементы оценки, описанные выше. При таком подходе стороны могут совместно рассмотреть и обдумать проблемы представления интересов, а также обсудить удачные решения и инновации. Благодаря этому оценка будет способствовать развитию всех

служб представления интересов в отдельных вопросах. С точки зрения Эйдж Консерн, сам подход оценки группой поддержки позволяет определить, насколько эффективна работа самого представления интересов. Оценка может играть ключевую роль, когда надо убедиться, что все конфликты интересов определены и согласованы таким образом, что независимость службы представления интересов обеспечена.

Руководящие принципы

Ниже определены руководящие принципы работы службы представления интересов Эйдж Консерн. Эти принципы были взяты из Устава службы представления интересов, проект которого изначально был разработан службами представления интересов в Лондоне и опубликован организацией Представление интересов в Лондоне (Advocacy Across London, в настоящее время Advocacy for AII —A4A) в 2002 году.

Ясность цели

Очень важно, чтобы люди, вовлеченные в процесс представления интересов, знали, чегоо можно ожидать и как работает служба представления интересов. Это касается роли, которую играет представление интересов, а также того, что служба может сделать, а что нет. Сюда также можно отнести вопросы, находящиеся в ведении других организаций, с которыми служба представления интересов не сотрудничает.

Сначала человек

Служба представления интересов всегда встает на позицию отдельного человека, гарантируя то, что голос клиента/партнера будет услышан, а уважительное отношение к его пожеланиям и правам будет соблюдено. Люди, которые обращаются в службу представления интересов, сами контролируют процесс. Служба представления интересов работает в удобных для партнера манере и темпе, оставаясь непредвзятой.

Укрепление позиции

Одним из принципов представления интересов является предоставление людям возможности контролировать свою жизнь наиболее полно. Цель представления интересов — оказывать помощь людям в выражении своих интересов и в своей собственной защите.

Доступность

Служба представления интересов должна быть бесплатной и всеобъемлющей. Ее задача состоит в том, чтобы выявлять и устранять причины, препятствующие людям защищать свои интересы.

Равные возможности

Служба представления интересов прилагает все усилия, чтобы устранить неравенство и справиться с предрассудками. Очень важно, чтобы служба представления интересов осознавала возможность дискриминации в собственной практике и постоянно вела бы жесткую борьбу с ней.

Поддержка защитников

Защитникам необходимы адекватная поддержка и обучение, чтобы они могли наилучшим образом помогать своим партнерам. Это включает четкое определение обязанностей и организацию постоянной поддержки и/или контроля. Кроме того, работа всех защитников должна быть оценена и признана.

Конфиденциальность

Люди могут использовать все возможности и говорить откровенно, если они уверены, что конфиденциальность соблюдается. Однако в некоторых случаях конфиденциальность может быть нарушена. К этим моментам надо подходить очень осторожно, должны быть гарантии того, что действия по раскрытию информации действительно необходимы и что они производятся наилучшим образом. Важно, чтобы все, особенно партнеры, знали, когда и как нарушение конфиденциальности может произойти.

Независимость

Независимость связана с организационной структурой, источниками финансирования, психологической независимостью и уверенностью защитника в своей способности добиваться чего-либо у других организаций. Независимость службы представления интересов от других служб, необходимых партнерам, жизненно важна. Защитник прежде всего должен вести себя ответственно/лояльно по отношению к человеку, с которым работает. Способность продемонстрировать независимость увеличивает вероятность того, что одни люди обратятся в службу представления интересов, а другие проявят уважительное отношение к защитникам интересов. Партнеры должны знать, что цель представления интересов состоит в понимании и реагировании на пожелания и запросы людей, в обязательстве представлять их интересы так, как если бы они сами этим занимались.

Безопасность

Служба представления интересов должна быть в состоянии принять все меры, чтобы гарантировать клиенту/партнеру безопасность своей службы. Понятие «Безопасность» касается не только состояния здоровья и собственно безопасности. Необходима гарантия того, что служба представления интересов не допустит жестокого обращения со своими партнерами, и что люди, работающие в службах представления интересов, сами находятся в безопасности, что защитники не работают вне зоны своих компетенции и способностей. Защитникам необходимо знать, что они могут проверить все стороны своей работы в безопасных и конфиденциальных условиях.

Подотчетность и мониторинг

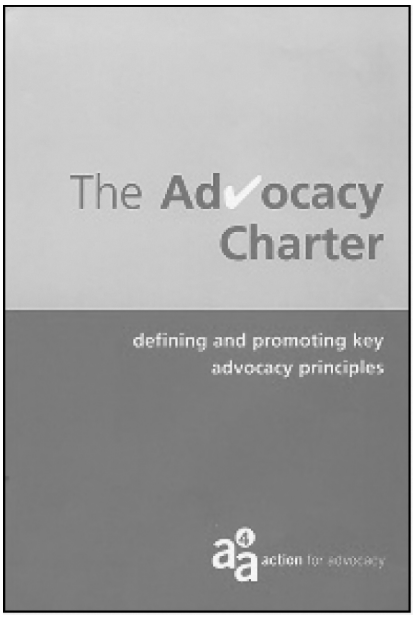
Представление интересов трудно как-то измерить, поэтому службам необходимо использовать различные способы оценки эффективности. Партнеры (а также те, кто поддерживает и финансирует работу) должны иметь возможность проверить, что службы представления интересов действительно занимаются тем, чем они должны заниматься. Каждый случай должен быть зарегистрирован, отслежен и оценен в интересах партнеров и службы. Регулярные

отчеты должны представляться финансирующим организациям, попечителям или в соответствующие организации.

Жалобы

В некоторых случаях партнеры не удовлетворены работой защитника или предоставленными услугами. Четкая обработка жалоб упрощает работу всех сотрудников службы представления интересов. Иногда партнерам может требоваться внешняя поддержка другого человека или агентства при подаче жалобы.

Обратите внимание, что перечисленные выше принципы взяты в том порядке, в котором они расположены в Уставе представления интересов.



Глава 1. Что такое Федерация Эйдж Консерн и сеть представления интересов

Федерация Эйдж Консерн

Эйдж Консерн — сложная структура, особенно для тех, кто впервые сталкивается с ее компонентами и взаимосвязями. Краткое описание предназначено для лучшего понимания функционирования служб представления интересов в рамках Эйдж Консерн.

Данный материал не претендует на всесторонность изложения. При желании в Интернете на сайте Эйдж Консерн можно получить более полную информацию об истории и подразделениях этой организации.

Эйдж Консерн представляет собой федерацию зарегистрированных благотворительных организаций, работающих с пожилыми людьми на местном, региональном и национальном уровнях. Федерация возникла в июле 2000 года, когда несколько благотворительных организаций согласились работать под одним названием Эйдж Консерн, с одной целью, едиными ценностями и сообща на основе официальных отношений. Официально учрежденная федерация имеет больше возможностей для совместной работы организаций-членов, которые могут использовать накопленный опыт и имеющиеся ресурсы. Благодаря этому Эйдж Консерн способна предоставлять лучшую помощь пожилым людям.

Миссия федерации состоит в том, чтобы способствовать благополучной жизни всех пожилых людей, давая им возможность получать удовлетворение и радости в преклонном возрасте.

Ценностями федерации являются начинания, влияние, динамичность, внимание и профессионализм.

Федерация имеет три категории членства:

— **организации Эйдж Консерн** (ACOs) — эта структура работает на уровне графства (в Англии), столичного города или большого городского района, граница которого совпадает с границей районной социальной службы;

— **группа Эйдж Консерн** (ACGs) — это структура, в основном работающая в небольших городских районах или поселках в сельской местности;

— **Эйдж Консерн Англия** (ACE) — структура, работающая на национальном уровне.

Принципы работы Эйдж Консерн

В своей работе Эйдж Консерн следует таким принципам:

— **внимание** — ключает необходимость понимания, уважения при работе с пожилыми людьми и друг с другом;

— **эффективность** — предполагает эффективное использование небольших ресурсов для достижения цели, состоящей в положительном изменении жизни пожилых людей;

— **начинание** — помощь пожилым людям в достижении ими своих целей за счет собственных сил;

— **влияние** — интересы и потребности пожилых людей сложны и разнообразны, и часто важно повлиять на поведение других, чем предоставлять услуги самим;

— **рационализация** — необходимо выявлять новые и меняющиеся потребности и находить творческие пути для их удовлетворения.

В зависимости от величины региона, в котором проводится работа, делается акцент на те или иные ценности. В конечном счете эти ценности являются основой работы Эйдж Консерн.

Служба представления интересов Эйдж Консерн и сеть представления интересов

Эйдж Консерн начала предоставлять услуги представления интересов в конце 1980-х годов. В начале 1990-х годов служба представления интересов была создана в большинстве организаций и групп Эйдж Консерн. Ричард Вуд (Richard Wood), сотрудник Эйдж Консерн Англия, работавший в центральных графствах Англии со специальными полномочиями продвигать представление интересов, стал время от времени организовывать обсуждение проблем заинтересованных в этой службе сотрудников. На этих встречах обсуждались вопросы оказания необходимой поддержки пожилым людям. Результатом этих обсуждений явилась публикация руководства «Отстаивай себя сам» (Speak up for Yourself) 1991—1992 гг. Публикация предназначалась для широкого круга людей, связанных с Эйдж Консерн, включая попечителей Эйдж Консерн, потенциальных пользователей службы представления интересов, самих пожилых людей и тех, кто за ними ухаживает или помогает.

Работа «Отстаивай себя сам»[1] объясняла на доступном языке с занимательными рисунками смысл представления интересов, как разные формы представления интересов могут помочь людям решить насущные проблемы — проживание в доме, финансы, пособия, доступ к службам и т. д.

Используя работу Ричарда Вуда, Мери Расфорд (Mary Rutheford), которая работала от офиса Северо-западного региона, помогла Эйдж Консерн развить службу и взяла на себя роль организатора все увеличивающегося числа служб представления интересов Эйдж Консерн. Эти службы образовали сеть, и конференции проходили три или четыре раза в год. В 1999 году с участием Ника Пайзи (Nick Pizey), ответственного сотрудника по развитию сервиса, сеть стала пропагандировать свой опыт и организовала конференцию под названием «На вашей стороне значение представления интересов для пожилых людей». На конференции, проходившей в Лондоне, присутствовали руководящие работники из социальных служб, служб здравоохранения, местные помощники и представители других агентств, таких, как Эйдж Консерн. Их основная задача состояла в том, чтобы развить профиль представления интересов пожилых людей и обосновать роль Эйдж Консерн как поставщика этой услуги. Цель конференции заключалась в обеспечении более простого финансирования этих служб.

Эндрю Даннинг (Andrew Dunning), который со своими коллегами организовал Союз по представлению интересов пожилых людей (OPAAL) год или более того назад, выступал на этой конференции. Он одобрил тот естественный путь, которому следует Эйдж Консерн для решения проблем пожилых людей, которые по разным причинам не в состоянии адекватно выразить свои потребности и взгляды. Ирен Колер (Irene Kholer), директор Службы представления интересов пожилых людей Вестминстера (WASSR), рассказала, как их организация начала свою деятельность в качестве службы Эйдж Консерн и затем стала сильной и уважаемой независимой местной организацией.

После реорганизации Эйдж Консерн в федерацию в 2000 году отдел по исследованию и развитию, входящий в подразделение по работе на местах Эйдж Консерн Англия, разработал протоколы и процедуры для сети. Поэтому сеть стала называться Координационной сетью представления интересов Эйдж Консерн (Age Concern Advocacy Coordinator's Network — ACACN). Сеть ежегодно проводила 3—4 конференции, причем организацией занималась группа планирования для подготовки программы конференций.

[1] Последнее время не печаталась.

На конференциях сети докладчики выступали по темам, включавшим следующие направления: пособия, состояние психической деятельности, безопасность и надежность представления интересов, жестокое обращение с пожилыми людьми, вопросы ухода на дому. В промежутках между конференциями члены сети получали специальные сообщения и отдельные инструкции.

В 2003 году состоялась вторая национальная конференция, посвященная теме насилия над пожилыми людьми, под названием «Долой кандалы насилия — определение потенциала службы представления интересов для изменения ситуации».

Конференция проходила с большим количеством представителей и очень живо. На ней рассматривались две темы, которые затем были освещены СМИ. На конференции было представлено несколько случаев жестокого обращения с пожилыми людьми, произошедших дома и в районных службах по уходу за пожилыми. Цель конференции состояла в том, чтобы показать и обсудить, каким образом представление интересов может после приведения в состояние стабильности описанных конфликтных ситуаций дать возможность пожилым людям, которые находятся в состоянии риска, страдают от жестокого обращения, неуважения и пренебрежения, быть услышанными и как предотвратить нарушение их прав.

На конференции «Долой кандалы насилия...» в одной из рабочих групп рассматривался вопрос, что следует предпринимать защитникам, если насилие над партнером уже имело место или сохраняется опасность насилия. Ведущий член группы — Майк Уайльд (Mike Wild) — представил протокол для службы представления интересов, который нужно было отредактировать и принять на вооружение. На следующем собрании Координационная сеть представления интересов Эйдж Консерн его обсудила, документ был передан во все подразделения сети. Практически не было внесено поправок в протокол после обсуждения в рабочей группе и в сети, и согласованный документ был утвержден для работы в Координационной сети ACACN в конце 2003 года (см. приложение VI).

Совсем недавно члены сети приняли значимое и хорошо воспринимаемое сокращение PASSION (Providers of Advocacy Service Support and Information Network) для обозначения поставщиков услуг представления интересов и информации в сети. Слово «страсть» (*passion*) очень точно передает суть представления интересов. Это то, что требуется защитникам в их отношении к пожеланиям и требованиям своих партнеров. Слово «страсть» (*passion*) очень хорошо подходит и как сокращенное название сети.

Глава 2. Руководство для организаций Эйдж Консерн по созданию службы представления интересов

Представление интересов

Представление интересов — это особый путь помощи пожилым людям, который делает голос человека более сильным и слышимым в процессе принятия решений. Представление интересов позволяет людям увидеть другие возможности, осознать свои права, защитить их и, главное, помогает быть услышанными. Представление интересов может быть полезно в тех случаях, когда пожилой человек чувствует, что его права не уважаются, когда организация или администрация его не слушает или когда ситуация складывается так, что пожилым людям трудно выразить свои взгляды.

Идеалы и принципы представления интересов

Организация Эйдж Консерн со дня своего основания выступала как независимый голос пожилых людей и озвучивала их нужды и чаяния наилучшим образом с учетом особенностей тех мест, где находились ее отделения. Организация Эйдж Консерн представлена во всех уголках Великобритании, везде, где она есть, Эйдж Консерн самостоятельно находит источники финансирования и управляется самостоятельно.

В 1999—2000 годах, когда происходили интенсивное развитие Эйдж Консерн, ее активная реорганизация в федерацию и перегруппировка сил, особое значение приобрела независимость организации. Четко проявилась необходимость вовлечения пожилых людей в деятельность Эйдж Консерн. Ниже приводятся выдержки из брошюры «Качество имеет значение» (Quality Counts), являющейся руководящим документом федерации, в котором собраны общие критерии, к которым должны стремиться все члены организации.

«Наша цель (миссия) — способствовать благополучию всех пожилых людей и помочь им сделать свою жизнь полной и интересной в преклонном возрасте».

«Мы заинтересованы в том, чтобы люди жили хорошей и полной жизнью, получая удовлетворение. Полнота жизни связана с чувством удовлетворения, это означает, что вы управляете своим собственным выбором, независимостью и самооценкой. Для достижения общей цели необходимо вовлечь пожилых людей непосредственно для выявления потребностей, установление приоритетов и управления решениями, которые влияют на жизнь».

Не случайно, что Эйдж Консерн занимается представлением интересов. В наше время возникла настоятельная необходимость этого, и Эйдж Консерн использовала данную возможность, потому что без служб представления интересов обозначенная выше миссия была бы нереализуема.

Службы представления интересов должны быть конфиденциальными, независимыми, делегировать полномочия и оказывать поддержку защитникам интересов. Их деятельность должна быть прозрачной и направляться партнером (т. е. на первом месте стоят люди), быть доступной. Очень важно, чтобы службы представления интересов обеспечивали безопасность, подотчетность, равенство возможностей и эффективный процесс работы с жалобами.

Многие критерии качества, которые предъявляются к службе представления интересов, являются такими же, как и те, которые предъявляются к другим службам НКО. Некоторые

критерии, особенно те, которые связаны с управлением и менеджментом, приведены, скорее всего, в существующих подходах организации[1].

Однако вашей организации, возможно, потребуется разработка или адаптация некоторых организационных стратегий, которые имеют более прямое отношение к представлению интересов. Например, эти изменения могут затрагивать направления конфиденциальности, борьбы с плохим обращением и обработки жалоб. При рассмотрении политики безопасности чаще всего обращают внимание на то, что эта политика направлена на уязвимую сторону (партнера), но безопасность защитника также заслуживает определенного внимания.

Независимость службы представления интересов от других служб, которые использует партнер, таких, как центры дневного пребывания, службы взаимной поддержки, очень важна для обеспечения эффективности представления интересов. Такие проявления как независимость, преданность и обязательность, повышают вероятность того, что люди обратятся в службу представления интересов, а другие стороны проявят уважительное отношение к защитникам интересов. Это могут быть агентства, которые направляют людей в службу представления интересов либо в самой структуре Эйдж Консерн, либо извне.

Партнеры должны осознавать, что защитники призваны понимать, реагировать и представлять их интересы с такой же ответственностью и заинтересованностью, с какой партнеры это делали бы сами. Защитникам следует быть союзником своего партнера, им следует разговаривать уверенно от имени партнера с противоположной стороной.

Руководство и менеджмент

Руководство и менеджмент организации зависят от предоставления услуг представления интересов. Управляющие комитеты должны осознавать, что менеджер службы представления интересов гарантирует независимость этой службы.

Должны быть гарантии, что менеджера адекватно поддерживают, чтобы он реализовывал этот важный принцип представления интересов. Должен быть механизм разрешения конфликтов интересов (реальных или надуманных).

В этом механизме необходимо использовать каналы соответствующей внешней поддержки, такие, как:

— выведенный из сети представления интересов Эйдж Консерн (PASSION) Комитет по этике;

— отдельные комитеты управления и совещательный комитет службы представления интересов;

— специальный член попечительского фонда, курирующий службу представления интересов и лояльно к ней относящийся.

Взаимодействие между службами представления интересов местной и региональной сетей представления интересов может гарантировать независимость и выработку механизма выдачи направлений. Сюда же можно включить самостоятельно работающие комитеты по этике и арбитражу.

Деятельность любой службы, особенно представления интересов, должна основываться на удовлетворении насущных потребностей и пожеланий тех, кого она обслуживает и кто имеет на это право. Это важно не только с точки зрения принципа, в дальнейшем это поможет сохранить независимость. Поэтому партнерам следует по возможности принимать участие

[1] См. брошюру Эйдж Консерн Англия «Критерии качества».

в управлении службой представления интересов. Это достигается путем приглашения партнера на заседания управляющего комитета, конечно, вместе со своим защитником.

Все члены федерации предоставляют и другие услуги пожилым людям в дополнение к представлению интересов. Очень важно, чтобы, когда партнер спрашивает о других службах, например о дневных центрах, он получал самую полную информацию о том, что его интересует. При этом ему помогут при необходимости понять и оценить ее. В то же время представление интересов не обязывает партнера выбирать отдельные услуги, предлагаемые Эйдж Консерн. В данной ситуации должна быть полная беспристрастность[1].

Жизненно необходима также независимость службы представления интересов от финансирующих организаций. Следует предпринять определеннные усилия, чтобы организации, финансирующие службу представления интересов, осознали, насколько важна независимость и что все соглашения, контракты и договоры на всех уровнях должны отражать это.

Хотя четкие границы иногда трудно очертить, когда работаешь с отдельным человеком, важно, чтобы была ясно обозначенная цель. Служба представления интересов призвана сделать так, чтобы голос партнеров был услышан, а их права, потребности и пожелания приняты во внимание. Представление интересов — это не только консультации или передача информации. Оно гарантирует, что служба представления интересов поможет людям сделать осознанный выбор и принять обоснованное решение.

В центре представления интересов находится человек, к которому необходимо найти подход. Не следует отождествлять это с дружеской помощью. При внедрении стратегии представления интересов менеджерам и защитникам требуются профессионализм и знание местных условий, чтобы определить, когда возникнет необходимость в дополнительнойя поддержке и где ее можно будет получить. Нужно разработать эффективный механизм выдачи направлений как внутреннего, так и внешнего характера, чтобы правильно давать рекомендации в этих обстоятельствах.

GRANT APPLICATION FOR AGE CONCERN PROJECT TO BE RECONSIDERED

New look at plea to help end squalor

By PAUL DALE

AN organisation that helps find new accommodation for old people living in squalid conditions may be offered a financial lifeline.

Coventry City Council is to re-examine urgently an application by Age Concern's advocacy unit for funding of up to £17,000 a year.

The unit, which has helped 660 old folk since 1996, is in danger of folding following the refusal by the council and the health authority to renew grants.

Shocked

Graphic pictures published in the Evening Telegraph illustrating case studies of pensioners helped by the unit shocked social workers.

Many of those found new homes by Age Concern were living in city council accommodation and had been referred to the advocacy unit by social services.

Details of the most harrowing cases are being used in Age Concern's national campaign to lobby government ministers for more cash.

City councillor Kevin Maton, newly-appointed cabinet member responsible for social services, today promised to look at Age Concern's request.

He wants the council to forge a closer relationship with the independent and voluntary sectors.

Cllr Maton added: "Age Concern's advocacy unit will definitely fall into the category of things I want to look at again.

"There may be a strong case to keep this going but I can't give you an assurance here and now that we will definitely be able to find the money."

Coventry health authority is also reconsidering the possibility of a grant.

THE government today pledged action after a report disclosed that old people were being forced to pay widely different charges for home care – ranging from nothing to £120 for 12 hours a week – depending on where they live.

● Comment, Page 8

We must not let desperate old folk down

FLASHBACK: Bad conditions found by Age Concern and (left) yesterday's Evening Telegraph story

Meteor professional caring

For children with behavioural problems

Professional Foster Carer

Come and join the new professional c scheme and make a real difference in the life of a young person.

You must be able to co... contribute in the planning for ... will have attained or be willing to work the NVQ Level 3, Caring for Children and People qualification.

With a structured remuneration package

Starting fee – £230 per week plus usual allowances

[1] См. Приложение II, Эйдж Консерн Лестершир и Ратлэнд.

Глава 3. Руководство для менеджеров служб представления интересов и групп управления

Данное руководство предназначено для организаций, которые уже создали или рассматривают возможность создания независимой службы представления интересов в рамках Эйдж Консерн.

Организации, входящие в Эйдж Консерн, уже имеют стратегии в области управления и менеджмента, которые будут распространяться и на службу представления интересов. Организации, входящие в группы Эйдж Консерн, могут обратиться за помощью по телефону в группы Эйдж Консерн. Тем не менее вашей организации потребуется рассмотреть или принять некоторые подходы, которые прямо связаны с практикой представления интересов. Это могут быть, например, конфиденциальность, плохое обращение и работа с жалобами.

Стандарты

Приведенные ниже стандарты призваны наладить работу служб представления интересов, а менеджеру по представлению интересов необходимо обеспечить соблюдение этих стандартов.

Ясность цели

Очень важно, чтобы все люди, вовлеченные в процесс представления интересов, знали, чего можно ожидать и как работает служба представления интересов. Все работники службы представления интересов должны иметь четкое понимание своих ролей, а также знать то, как эти роли связаны между собой.

Сюда также можно отнести то, что служба представления интересов не должна выполнять ту работу, которая лучше подходит для других. Это достигается при гарантии того, что *партнеры:*

— получили информацию на понятном языке, которая объясняет, что включает в себя услуга;

— убеждены, что защитники компетентны, хорошо обучены и представляют границы своих обязанностей;

— проинформированы о том, что разрешается службе представления интересов, а что — нет (то есть советы, помощь, консультации, посредничество и т. д.).

Также необходимо обеспечить то, чтобы люди, которые обращаются к защитникам интересов, получили понятную информацию и осознавали, что представляет собой служба и чем занимаются защитники. Необходимы эффективные механизмы направления к специалистам для предоставления специальных услуг и поддержки.

Сначала человек

Представление интересов начинается с того, что защитник встает на позицию отдельного человека, гарантируя, что голос клиента/партнера будет услышан и будет выражено уважительное отношение к его пожеланиям и правам. Люди, которые обращаются в службу представления интересов, сами контролируют процесс представления интересов. Служба представления интересов работает в удобных для партнера манере и темпе. Защитник должен быть непредвзятым. Этого можно достичь при гарантии того, что:

— служба поощряет людей пользоваться ею услугами, а также поддерживает тех, кто работает в ней;

— к работникам службы и партнерам относятся с достоинством и уважением;

— служба дает ответ на любой запрос в течение точно установленного периода времени;

— услуга является доступной и удовлетворяет конкретные потребности клиентов.

Менеджер службы выполняет следующие задачи:

— объясняет партнерам, что представляет собой представление интересов и чего им следует ожидать от службы представления интересов;

— объясняет партнерам, что именно они руководят процессом представления интересов;

— доводит информацию до партнеров о том, что они вправе прекратить использовать услуги защитника на любой стадии;

— подбирает наилучшего защитника для каждого партнера;

— благожелательно рассматривает запрос о смене защитника;

— информирует партнера о том, как и когда завершится процесс представления интересов, и выслушивает его мнение;

— обеспечивает прекращение взаимоотношений в рамках службы представления интересов с взаимными пониманием и ясностью;

— уточняет, что партнеры понимают и согласны с тем, что цели представления интересов достигнуты до прекращения взаимоотношений;

— напоминает партнерам о том, что им нужно делать, если им в будущем вновь потребуются услуги представления интересов.

Защитники интересов:

— подотчетны прежде всего своим партнерам;

— работают по вопросам, определенным партнером, в удобных для него манере и темпе;

— ориентируются на тесную работу с партнером;

— понимают важность активного направления партнера в другие, более подходящие службы.

Передача полномочий

Представление интересов призвано предоставить людям как можно более широкий контроль над своей жизнью. Представление интересов помогает лучше представить интересы людей, научить их самостоятельно защищать себя. Этого можно достичь при гарантии того, что *партнеры:*

— определяют взаимоотношения в рамках представления интересов;

— проинформированы о том, что именно они контролируют процесс представления интересов;

— поощряются делать как можно больше для себя в процессе представления интересов;

— поддерживаются в приобретении и развитии навыков в процессе представления интересов;

защитники интересов:

— имеют информацию о навыках и способностях своих партнеров;

— отстаивают независимость партнера в ходе своей работы;

— отдают приоритет потребностям и пожеланиям партнера;

— знают о возможности возникновения зависимости между партнером и защитником (или службой) и стремятся избегать ее;

— положительно представляют своих партнеров и пожилых людей;

служба:

— подчеркивает в ходе начального обучения важность передачи полномочий;

— имеет механизмы, с помощью которых партнеры могут повышать эффективность работы службы;

— существляет мониторинг и оценку того, чувствуют ли партнеры большую поддержку по завершении процесса.

Доступность

Службы представления интересов являются бесплатными, независимыми и всеобъемлющими. Их задача состоит в том, чтобы выявлять и устранять причины, препятствующие людям защищать свои интересы. Этого можно достичь при гарантии того,

что партнеры:

— знают о том, что услуга оказывается бесплатно;

— получают информацию на понятном языке;

— имеют личного защитника, к которому они могут обратиться;

что защитники интересов:

— используют язык, который понятен партнеру;

что:

— реклама и другие материалы распространяются в формате, удобном для участников проекта;

— о службе широко распространяется информация, с тем чтобы как можно больше людей получили пользу от услуги;

— служба является доступной с точки зрения месторасположения;

— служба оказывает помощь тем, кому она необходима больше всего;

— развиваются сети для поиска потенциальных партнеров, которым самим трудно обратиться в службу представления интересов;

— существуют стратегии оказания услуг тем, кто самостоятельно не может обратиться за помощью.

Равные возможности

Служба представления интересов прилагает все усилия, чтобы устранить неравенство и справиться с предрассудками. Очень важно то, что служба представления интересов осознает возможность дискриминации в собственной практике и необходимость борьбы с ней.

Этого можно достичь при гарантии того,

что партнеры:

— проинформированы о том, что в соответствии с критериями выдачи направлений служба предоставляет равный доступ всем, кто имеет право на получение услуги;

— в курсе того, что служба следует политике равных возможностей;

— осведомлены о том, что делать в случае дискриминации, и получают помощь при необходимости;

что защитники интересов:

— проинформированы в ходе начального обучения о значимости равных возможностей;

— сведомлены о том, что службой принята политика равных возможностей, и о том, как она функционирует;

— понимают, насколько важно соблюдать политику равных возможностей в представлении интересов;

что:

— нормы по обеспечению равных возможностей соблюдаются и что понимается их важность для представления интересов;

— вся деятельность службы свободна от дискриминации и соответствует принципам равных возможностей;

— в соответствии с критериями направления служба предоставляет равный доступ всем, кто имеет право на получение услуги;

— проводится мониторинг равных возможностей;

— развиваются сети для поиска потенциальных партнеров, которым самим трудно обратиться в службу представления интересов;

— информация доступна на том языке, на котором говорят потенциальные партнеры, при необходимости прикладываются усилия, чтобы сделать перевод.

Поддержка защитников

Защитникам необходимы адекватная поддержка и обучение, чтобы они могли наилучшим образом помогать своим партнерам. Это включает четкое определение обязанностей и организацию постоянной поддержки и/или контроля. Кроме того, работа всех защитников должна быть оценена и вознаграждена. Менеджер может этого достичь в том случае, если

партнеры:

— знакомы с тем, что защитники проходят обучение;

— знакомы с тем, что защитники получают поддержку и контролируются;

защитники интересов:

— имеют четкое описание своих обязанностей;

— проходят начальное обучение в роли защитника;

— знакомы со всеми стратегиями и процедурами службы;

— имеют доступ к качественному и непрерывному обучению;

— владеют знаниями о системе местного здравоохранения и социальных службах;

— посещают собрания по контролю/поддержке;

— имеют рабочую нагрузку, которая регулярно контролируется;

— имеют доступ к независимой психологической помощи;

— имеют доступ к необходимой информации, в том числе к информации о связях с другими службами и механизмах направления в них;

— могут предлагать новые идеи, чтобы служба работала более эффективно.

Менеджер должен планировать обучение, которое позволяет защитникам разобраться в вопросах представления интересов и проблемах, возникающих в ходе их контроля и оценки.

Конфиденциальность

Люди не могут использовать все возможности и говорить откровенно, если они не уверены в том, что конфиденциальность при этом соблюдается. Однако в некоторых случаях конфиденциальность может быть нарушена. Важно, чтобы все, особенно партнеры, знали, когда и как нарушение конфиденциальности может произойти.

Менеджер может этого достичь, если:

— он принимает политику конфиденциальности и следует ей, что включает четкую формулировку условий, когда конфиденциальность нарушается и кто несет за это ответственность.

При гарантии того, что:

— любая необходимая информация записывается правильно, эффективно, конфиденциально (в рамках законодательства) и защищена;

— дисциплинарной политикой предусмотрена ответственность за нарушение конфиденциальности;

— системы ведения документации соответствуют существующему законодательству — акту «О защите данных» и акту «О свободе информации» — и уважают права партнера на конфиденциальность.

При гарантии того, что партнеры:

— проинформированы с самого начала о политике конфиденциальности, в том числе об условиях, когда конфиденциальность может быть нарушена;

— проинформированы о том, какая информация записывается, причем партнеры имеют полный контроль над этим[1].

При гарантии того, что защитники интересов:

— полностью понимают политику конфиденциальности и разбираются в том, когда необходимо рассматривать каждый случай нарушения конфиденциальности, знакомы с механизмами действий в случае такой ситуации;

— полностью понимают, как дисциплинарная политика регулирует нарушение конфиденциальности.

Независимость

Независимость связана с организационной структурой, источниками финансирования, психологической независимостью и уверенностью защитника в своей способности добиваться чего-либо у других организаций. Независимость службы представления интересов от других служб жизненно необходима для эффективного представления интересов. Защитник должен вести себя ответственно/лояльно прежде всего по отношению к человеку, с которым работает. Он должен свободно работать с партнером, не вступая в конфликт интересов или достигая компромисса со спонсорами.

This was the squalor in which a forgotten pensioner lived out her days. There are many more living like this. Here in our city.

WHY?

THESE shocking pictures were taken at the home of a Coventry woman in her 70s by the charity Age Concern.

The squalor they show is not unusual, according to care teams.

Social workers and health workers say elderly people are falling through the net because their services are overstretched.

Sandra Williams, of Age Concern, with £50,000 joint funding from Coventry City Council and Coventry Health Authority, has been trying to plug the gap.

But now that cash – just £25,000 each from the multi-million pound local and health authority budgets – is being withdrawn.

It is feared that it can only mean more Sandras are needed.

Sandra Williams, of Age Concern, said: "Sadly we are seeing this sort of thing all the time. This is by no means uncommon.

"These images are upsetting, but I hope they will bring home the dreadful conditions in which more and more elderly people are having to survive."

She fears things will get worse unless funding for the Age Concern advocacy project is found.

Age Concern's chief executive director Jonathan Smith said: "We have so many requests for grants from our restricted budgets. This was always a three-year funding which could also have been picked up by the health authority or by the Age Concern charity itself, which we already fund with a £40,000 annual grant."

Ironically, over-stretched social workers have themselves referred cases to the advocacy project.

Sandra's boss, director for Mr Smith's office said: "While it is

● Turn to Page 7

CHARITY THAT'S PICKING UP THE PIECES, PAGES 6 & 7 ● COMMENT, PAGE 8

HOW SHARP ARE YOU?
SUITS 2 SHIRTS
TIES 2 SUIT COVERS
£180 suits
TRANSFORMATION PLUS
West Orchards Link
COVENTRY
Clock Tower Centre
RUGBY
also at Birmingham & Leicester
Open 8am Holiday Monday
smart clothes sharp prices

Способность продемонстрировать независимость увеличивает вероятность того, что одни люди обратятся в службу представления интересов, а другие проявят уважительное отношение к защитникам интересов.

Партнеры должны знать, что цель защитника состоит в понимании и реагировании на пожелания и запросы людей, в обязательстве представлять их интересы так, как если бы они сами этим занимались.

Этого можно достичь *при гарантии того, что*

[1] Объем хранимой информации зависит от требований клиентов/партнеров. Однако предполагается, что такие данные, как дата и источник направления, выявленные проблемы, потраченное время и принятые меры, записываются.

партнеры:

— осведомлены о том, что защитник работает в их интересах и представляет их точку зрения и идеи;

— ознакомлены с тем, что служба представления интересов независима и имеют представление обо всех ограничениях этой независимости;

защитники интересов:

— понимают, что они должны быть ответственны и лояльны прежде всего по отношению к партнеру;

— готовы к потенциальным конфликтам интересов с принимающей организацией, знают, как они разрешаются, и сообщат о любом личном конфликте интересов;

а также при гарантии того, что:

— в начальном обучении защитников подчеркивается важность независимости службы представления интересов и установление ее через контроль и поддержку;

— защитники предупреждены о любых потенциальных конфликтах интересов;

— существуют каналы получения внешней поддержки в случае возникновения конфликта интересов;

— поставщики услуг не влияют на решение по поводу того, следует ли представлять услуги тем или иным людям, и на отношения между партнером и защитником;

— финансирующие организации понимают, насколько важна независимость и что все соглашения, контракты или договоры отражают это.

Безопасность

Служба представления интересов должна быть в состоянии принять все меры, чтобы гарантировать клиенту/партнеру безопасность своей службы. Понятие «безопасность» касается не только состояния здоровья и собственно безопасности. Требуется гарантия того, что служба представления интересов не допустит жестокого обращения со своими партнерами и что люди, работающие в службе представления интересов, находятся в безопасности, что сами защитники не работают вне зоны своих компетенции и способностей.

Этого можно достичь при гарантии того,

что партнеры:

— знают о том, что все сотрудники и волонтеры предоставили подробные рекомендации и прошли проверку CRB[1] и что вся работа защитника отслеживается и контролируется менеджером службы представления интересов;

— знают о том, что приняты процедуры реализации проработанного плана действий в случае, если человек не соответствует квалификации защитника интересов;

— знают, что их безопасность воспринимается всерьез, что им не надо совершать действий, создающих для них угрозу;

что защитники интересов:

— согласны со всеми рекомендациями и подтверждают, что проверка CRB проводится до того, как они приступают к работе;

— знают, что им не придется совершать действий, создающих для них угрозу;

— изучили спорные вопросы в ходе начального обучения;

— осознают свои собственные ограничения в области компетенции и опыта;

— готовы посещать встречи по поддержке/контролю по соглашению сторон;

[1] Проверка CRB — это проверка в отделе регистрации преступлений и преступников Скотленд-Ярда.

— осознают важность процедур проверки для защиты от потенциального плохого обращения;

— знакомы с принципами охраны труда и оценки рисков, а также со стратегиями защиты взрослых/детей;

что:

— все сотрудники и добровольные защитники проходят проверку CRB;

— все работники и волонтеры получили подробные рекомендации;

— существуют механизмы для выявления людей, которые не соответствуют квалификации защитника;

— в ходе начального обучения защитников подчеркивается важность защиты людей от жестокого обращения;

— службой регулярно осуществляется поддержка/контроль защитников;

— защитники не работают вне поля своей компетенции;

— налажены связи с другими службами, у которых есть опыт в этой области;

— служба проверяет, следуют ли все сотрудники и волонтеры принципам охраны труда и оценки рисков и соответствующим стратегиям защиты взрослых/детей;

— все, кто участвует в работе службы, имеют соответствующие страховки.

Подотчетность и мониторинг

Представление интересов трудно как-то измерить, поэтому службам необходимо использовать различные способы оценки эффективности. Партнеры (а также те, кто поддерживает и финансирует работу) должны иметь возможность проверить, что службы представления интересов действительно занимаются тем, чем они должны заниматься. Этого можно достичь *при гарантии того,*

что партнеры:

— могут высказывать свое мнение о процессе представления интересов;

— проинформированы о том, какая информация записывается и почему;

что защитники интересов:

— получают поддержку, подотчетны и проходят обучение;

— поддерживают и используют системы выдачи направлений, управления делом и сбора данных;

— развивают культуру конструктивной самооценки, что может включать использование модели общей оценки;

а также при обеспечении того, что:

— работа защитников регулярно оценивается;

— поддерживается культура конструктивной самооценки как внутри службы представления интересов, так и в отношениях с другими службами, а у защитников есть возможность улучшать качество работы после получения результатов;

— регулярно отслеживается степень удовлетворения клиентов и проводится дружеская оценка;

— функционируют эффективные пути направления клиентов к специалистам, отслеживания хода дела, хранения записей и сбора данных;

— работа службы регулярно оценивается на основе ряда согласованных критериев;

— установлены эффективные связи с рядом местных агентств и местными организациями.

Жалобы

В некоторых случаях партнеры не удовлетворены оказанными им услугами представления интересов. Внятная технология обработки жалоб упрощает работу всех сотрудников службы представления интересов. Иногда партнерам может потребоваться поддержка другого человека или агентства при подаче жалобы. Этого можно достичь при гарантии того,

что партнеры:

— владеют информацией на начальном этапе взаимоотношений — что им нужно сделать, если они захотят подать жалобу;

— имеют форму подачи жалобы;

— проинформированы о том, что служба будет непредвзято и доброжелательно реагировать на любую жалобу;

— получают поддержку при подаче жалобы;

что защитники:

— знакомы с процедурой подачи жалоб и с тем, что делать, если партнер захочет подать жалобу;

— регулярно осведомляются в ходе повседневной работы о мнениях партнеров о процессе представления интересов;

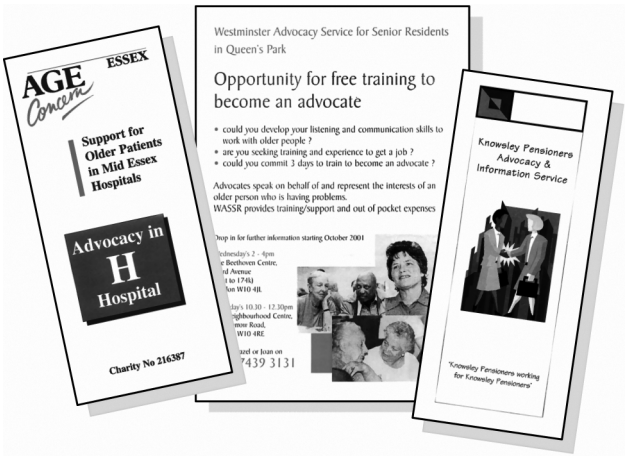
что:

— существует четкий механизм обращения с жалобами;

— информация о процедуре подачи жалоб доступна для партнеров службы;

— партнеры могут обратиться за внешней поддержкой при подаче жалобы;

— партнеры знают, как отслеживать рассмотрение жалобы.



Глава 4. Основная роль защитника

Нижеследующий материал поможет защитникам следовать основным принципам представления интересов в их работе.

Ясность цели

Защитники интересов должны:

— знать и понимать этические ценности, принципы и практику независимого представления интересов;

— уметь эффективно представлять интересы партнера/клиента в разных аудиториях как устно, так и письменно;

— четко разделять представление интересов и другие услуги, такин, как советы, дружеская помощь, посредничество и др.;

— иметь доступ к требуемой информации, включая информацию о связях с другими службами и механизмах направления в них;

— обеспечить понимание партнером предоставляемой ему информации.

Сначала человек

MORE SHOCKING EVIDENCE OF THE SQUALOR SOME ELDERLY PEOPLE HAVE TO ENDURE IN COVENTRY AS AGE CONCERN VOLUNTEERS L

We must not let desperate old folk down

Care workers moved to tears by terrible plight of elderly

Reports by PAUL DALE, Chief Feature Writer

AGE CONCERN has launched a fund-raising appeal to safeguard the future of a task force which helps elderly people escape from "squalid" housing conditions.

Its Coventry project, which has been set fairer an uncertain future after the city council and health authority refused to renew a £100 funding package.

Both funding bodies are approaching Age Concern requests for help following publication in the Evening Telegraph of pictures showing the appalling conditions in which some old folk struggle to survive.

Volunteers

Age Concern staff in Coventry say that enquiries are running high among volunteers working at their Warwick Row offices.

Sandra Williams, head of the advocacy unit, said: "We have been shocked by the Evening Telegraph and some ways in tears over the dreadful scenes. Even those experienced at dealing with the problems suffered by older people had not realised that such awful conditions existed in Coventry.

Copies of the Evening Telegraph article have been requested by senior directors of Age Concern in London.

Mrs Williams added: "Those at the head of Age Concern are very concerned about what appeared in the paper. The article will almost certainly be used as evidence when Age Concern next talks to government advisers about the plight of the elderly.

"We feel that a national policy should be aware of what is happening in the real world. Some people in London are saying that they have never seen things as bad in Coventry."

Age Concern hopes to persuade ministers of the need for a national funding programme. To ensure that outfits like the Coventry advocacy unit can survive, Mrs Williams said: "We need to raise money to continue to help poverty-stricken people in places like Mozambique. We should be doing that.

"But we must not forget people in Britain, often elderly and surviving in appalling conditions. More needs to be done to help them."

Incredible

She wants to raise enough money to fund a three-year programme for the advocacy unit, that's around £60,000. The unit is a one-stop shop for anyone over the age of 55, to help with benefits, applications and health and housing problems.

Mrs Williams added: "We have shown there is a need for this project and it is now up to us and all the authorities to pull together."

Coventry City Council and the local health authority, hinted that a rescue package may be on the way. "We are arranging to look at ways in which we can help Age Concern. I can't give a commitment but we do recognise the value of the work the advocacy unit has been doing."

He said the Evening Telegraph's exposure of the threat to the advocacy unit had triggered an "incredible" public reaction.

Damp, cold and sick - a pensioner survived in this squalid Coventry flat...just

THE pensioner who lived in this Coventry council flat is 78. Unbelievably, he survived two winters without any form of heating.

There were no carpets on the floor. The one set of bed linen was filthy. His crockery, such as it was, was cracked and dirty.

A septic leg made it difficult for John Naylor (not his real name) to walk. It is likely that the damp and cold in his flat prevented the healing process from taking place.

His meagre oncage pension was routinely stolen by a relative.

He has no other family or friends.

Because his money was being taken, Mr Naylor ran up debts totalling hundreds of pounds. His gas supply was cut off in January 1996.

The system of local authority care, on which millions of pounds are spent each year, has failed Mr Naylor and many others like him.

The good news is that things are at last looking up for Mr Naylor.

Age Concern's advocacy unit took up his case and was able to move him into new council accommodation.

Sandra Williams, head of the unit, said: "Mr Naylor had virtually nothing of any value that he could take with him. Age Concern helped Mr Naylor, essential items, like a cooker, fridge and bed.

"We even had to buy him a knife, fork and plate from our depleted funds.

"Because his pension was disappearing he ran up bills and then found he simply couldn't cope. Things just got on top of him."

As well as supplying new accommodation for Mr Naylor, Age Concern also worked with Coventry social services to provide meals-on-wheels and help with shopping.

British Gas agreed to write off all debts and Age Concern will work with Mr Naylor to ensure that his finances remain in good order.

According to Mrs Williams, this is a typical example of the kind of problems Age Concern's advocacy unit was undertaking if Age Concern's advocacy unit were to fold.

"Because our advocacy service is independent of statutory bodies we have been able to pull everything together so that Mr Naylor can live in clean, safe, warm surroundings. he is happier now than he has been for many years.

"It would be so sad if, because of lack of funds, we were not able to help future Mr Naylors."

Evening Telegraph

This was the squalor in which a pensioner lived out his days. There are many more living like this. Here is our city.

WHY?

DEVASTATING: The original Evening Telegraph report (above) which brought home to many people the desperately bad living conditions being endured by some elderly people in Coventry. Now Age Concern have released more pictures, this time of a male pensioner who was rescued from his damp, cold and filthy flat by volunteer care workers. Sandra Williams (below) of Age Concern, says that her organisation was able to get the man re-housed

Защитники интересов должны:

— понимать, что достоинство клиента является главной ценностью представления интересов, это проявляется, в частности, в том уважении, которое они выказывают по отношению к партнеру;

— стремиться наладить такие отношения с партнером, чтобы понимать его потребности и пожелания;

—уметь выслушивать своих партнеров/клиентов, найти подходящий именно им стиль общения;

—обеспечивать необходимые партнеру манеру и динамику общения;

— обеспечить доступность помощи по представлению интересов, удовлетворяющей конкретные потребности партнера;

— обеспечивать непредвзятый подход в работе;

— адаптироваться к изменению потребностей партнеров/клиентов и быть гибкими, когда они оказывают помощь партнеру в формулировании цели;

— информировать партнеров о возможности прекратить работу с защитником на любой стадии;

— информировать партнеров о том, как и когда закончится процесс представления интересов;

— гарантировать прекращение взаимоотношений в рамках представления интересов при полном взаимопонимании;

— обеспечить при необходимости выдачу направлений в другие агентства.

Передача полномочий

Защитники интересов должны:

— осуществлять максимально возможную деятельность для партнеров, защищая их независимость;

— признавать жизненный опыт партнера;

— знать о навыках и способностях партнеров;

— способствовать наибольшему участию партнера в процессе представления интересов;

— поощрять партнеров к приобретению или развитию определенных навыков в процессе представления интересов;

— стремиться удовлетворять высказанные клиентом/партнером потребности и выполнять его пожелания;

— положительно представлять своих партнеров;

— избегать использования жаргона и препятствовать его использованию.

Доступность

Защитники интересов должны:

— сообщить партнерам свои координаты и контактные данные офиса;

— использовать язык, который понятен для партнера;

— проводить встречи с клиентом/партнером в удобных для него местах;

— проводить встречи с клиентами там, где они чувствуют себя в безопасности и где они уверены, что их конфиденциальность соблюдается.

Равные возможности

Защитники интересов должны:

— понимать, насколько важен дух равных возможностей в процессе представления интересов;

— выражать приверженность стратегии равных возможностей в каждой сфере, где они работают и общаются с пожилыми людьми;

— учитывать культурные особенности при работе с людьми разного происхождения;

— помнить о стратегии равных возможностей организации и/или службы представления интересов.

Поддержка защитников

Защитники интересов должны:

— работать в соответствии со своими обязанностями;

— владеть информацией о системе местного здравоохранения и социальных службах;

— знать все подходы и процедуры службы представления интересов;

— посещать собрания по контролю/поддержке в соответствии с предварительными договоренностями;

— иметь доступ к психологической помощи и поддержке;

— проходить запланированное обучение, позволяющее им лучше разбираться в вопросах службы представления интересов и проблемах, возникающих в ходе контроля деятельности служб;

— иметь возможность предлагать новые идеи для совершенствования службы.

Конфиденциальность

Защитники интересов должны:

— следовать политике конфиденциальности службы и иметь четкое представление о случаях, когда конфиденциальность нарушается, и о лицах, которые несут за это ответственность;

— обеспечить информирование партнеров с самого начала о политике конфиденциальности службы, в том числе об условиях, когда она может быть нарушена;

— знать, какая информация и кем записывается;

— информировать партнеров о регистрируемой информации и предоставить максимальный контроль над этим процессом;

— получить письменное согласие от партнеров на запись информации;

— обеспечить правильность, конфиденциальность (в рамках законодательства) и безопасность записи любой необходимой информации;

— понимать, как дисциплинарный кодекс службы регулирует незаконное нарушение конфиденциальности.

Независимость

Защитники интересов должны:

— обеспечить понимание партнерами того, что защитник ответственен в первую очередь перед ними;

— сделать так, чтобы о любых действиях поставщиков услуг, направленных на изменение их влияния или ограничение их участия, докладывалось бы менеджеру службы;

— обсуждать с менеджером любое возможное возникновение конфликта интересов.

Безопасность

Защитники интересов должны:

— не совершать действий, создающих для них потенциальную угрозу;

— понимать свои ограничения в области компетенции и опыта;

— понимать важность контроля защиты клиентов/партнеров от потенциально плохого обращения;

— знать, что делать в случае плохого обращения с партнером;

— помнить о принципах охраны труда и оценки рисков и соответствующих методах защиты взрослых/детей[1].

Подотчетность и мониторинг

Защитники интересов должны:

— понимать необходимость регулярной оценки их работы;

— развивать культуру конструктивной самооценки, что может включать применение методов дружеской оценки;

— использовать правила управления делами службы, хранения записей и сбора данных.

[1] См. протокол, который разъясняет случаи плохого обращения, в Приложении VI.

Жалобы

Защитники интересов должны:

— информировать партнеров о процедуре подачи жалоб в службе представления интересов;

— знать, что делать, если партнер хочет подать жалобу;

— регулярно проверять ход ежедневной работы и знать мнения партнеров о процессе представления интересов.

Глава 5. Руководство для партнеров и тех, кто собирается обратиться в службу представления интересов

Глава включает информацию, которую необходимо передать партнерам. Объем информации и формат, в котором она представлена, зависят от индивидуальных потребностей. Есть информация, которую каждый партнер обязательно должен получить.

Необходимо проинформировать людей, которые обратились в службу или собираются сделать это, в чем состоит роль защитника и что он может (или не может) сделать для партнера. Защитник интересов должен объяснять партнеру, что невозможно дать гарантию на выполнение всего, чего хочет клиент, но он ручается, что приложит все усилия для достижения этого.

Защитник должен четко сообщать, что услуга представления интересов является бесплатной. Партнеры должны быть заверены в том, что служба будет соблюдать их права на конфиденциальность. Если же ситуация сложится так, что конфиденциальность необходимо будет нарушить, например в целях безопасности партнера или других людей, то условия, когда это может потребоваться, должны быть понятно объяснены. Необходимо передать партнеру документ, содержащий условия сохранения конфиденциальности, как можно раньше, а факт передачи зафиксировать в документе защитника.

Westminster Advocacy Service for Senior Residents in Queen's Park

Are you 60 or over
Do you - or someone you know have difficulty in

- being listened to, being taken seriously ?
- standing up for your rights ?
- obtaining the health care, housing or social services you need ?
- getting fair service within a residential, nursing or hospital setting ?
- complaining when these services are inadequate ?

We can speak (or write) on your behalf, or help you to represent yourself. We can also help if you have memory loss or dementia

WASSR is an independent voluntary organisation, which provides trained volunteer advocates to support people over 60

Drop in for further information starting October 2001

Wednesday's 2 - 4pm
The Beethoven Centre, Third Avenue (next to 174k) London W10 4JL

Thursday's 10.30 - 12.30pm
The Neighbourhood Centre, 421 Harrow Road, London W10 4RE, or call

020 7439 3131

New life for Paddington

EUROPEAN REGIONAL DEVELOPMENT FUND

COMMUNITY FUND
Lottery money making a difference

Queen's Park URBAN

WASSR registered charity no 1038400. 55 Dean Street, London W1D 6AF

Партнеры должны понимать, что защитник интересов ответственен прежде всего перед ними и что служба представления интересов не зависит от других служб. Необходимо объяснить партнеру, что защитники призваны понимать и представлять их интересы с такой же ответственностью и заинтересованностью, с какой партнеры это делали бы сами для себя. Защитник должен обеспечить то, чтобы голос партнера был услышан и чтобы пожелания клиента учитывались, а права соблюдались. Партнер должен знать, что она/он контролирует процесс представления интересов и услуга предоставляется в удобных для него манере и динамике. Защитник является непредвзятым. Защитник должен помогать партнеру как можно больше участвовать в процессе представления интересов и заниматься тем, чем интересно клиенту.

При первой встрече защитника интересов с партнером необходимо обсудить и согласовать следующее:

1. Какие задачи необходимо решить;
2. Каковы границы взаимоотношений;
3. Уровень поддержки, которую необходимо оказать партнеру;
4. Какую информацию необходимо получить от партнера;
5. Обоюдные действия в случае изменений и/или появления новых потребностей;
6. Как часто и в течение какого времени будет предоставляться услуга представления интересов.
7. Как и когда отношения между партнером и защитником будут пересматриваться?

Партнеры будут иметь собственного защитника и знать, как и когда с нею/ним можно связаться. Необходимо сообщить партнеру, что служба представления интересов следует политике равных возможностей и будет бороться со всеми формами дискриминации и предрассудками, с которыми она столкнется.

Нужно объяснить партнерам, что отношения в рамках представления интересов строятся на взаимном уважении и что их безопасность и безопасность защитника важны и необходимы. Партнеры должны быть уверены, что служба предпринимает все разумные действия для обеспечения безопасности и что защитники не будут заниматься вопросами, которые не входят в сферу их компетенции. Необходимо объяснить партнерам, что защитники получают поддержку службы и проходят обучение для того, чтобы они могли представлять интересы партнеров наилучшим образом. Партнеры должны знать о том, что защитники могут помочь им найти другие агентства для получения дополнительных услуг, которые выходят за сферу деятельности службы.

Партнеры должны быть убеждены в том, что, если они не довольны тем, как их интересы представляет защитник, они могут обратиться в любое время в офис для обсуждения с менеджером всех вопросов. Защитник поможет партнерам решить проблемы и будет уважать их выбор другого защитника. Нужно разъяснить партнерам процедуру подачи жалоб и возможность предоставления помощи при необходимости.

Требуется объяснить партнерам, что, когда взаимоотношения в рамках представления интересов подходят к концу, желательно передать в службу информацию о том, была ли услуга полезной и как ее можно улучшить. Это поможет службе совершенствовать свою работу при оказании помощи другим людям.

Организация Консультация и помощь (Counsel and Care — CC) опубликовала подробное руководство для тех, кто собирается обратиться в службу представления интересов или обратился в нее. См. Приложение 1 «Дополнительная литература и информация в сфере представления интересов». В разделе приведены контакты, включая сайт этой организации.

Глава 6. Схема дружеской оценки

Дружеская оценка деятельности осуществляется тогда, когда защитник интересов из одной службы представления интересов обсуждает проблемы работы с защитником из другой службы. Возможны варианты, когда встречаются защитники из более чем одной структуры, районной или местной, оказывают помощь друг другу по согласованной процедуре оценки. Регулярная оценка (каждой службы) — удобный метод контроля эффективности службы на основе принятых критериев, целей и задач, в особенности на основе мнения людей, которые прямо или косвенно пользовались услугами представления интересов.

Оценке подлежат основные компоненты работы службы; проверяется то, насколько все подходы и процедуры выполняются и приняты ли все меры для реализации деятельности. В контексте настоящего руководства оценка проводится на базе руководящих принципов работы организации, которые и используются как критерии оценки эффективности работы службы.

Дружеская оценка необходима для совместного обучения и обсуждения проблем представления интересов. Оценка помогает определить, насколько эффективно само руководство по представлению интересов. Оценка позволяет выявить проблемы, с которыми сталкиваются защитники интересов и партнеры, и понять, как они могут быть разрешены, как полученный опыт может быть использован для улучшения обучения и деятельности службы. В результате могут быть сделаны предложения о пересмотре некоторых положений в самом руководстве.

Дружеская оценка играет ключевую роль при выявлении конфликтов интересов и их рассмотрении: таким образом достигается независимость службы представления интересов. Оценка будет особенно эффективной, если по крайней мере один из экспертов в команде (или даже два или три) не является работником Эйдж Консерн или ее волонтером. Например, в организацию Консультация и помощь и Союз по представлению интересов пожилых людей (OPAAL) входят сотрудники, которые являются независимыми поставщиками услуг представления интересов и которые могут быть заинтересованы в дружеской оценке.

Оценка, как правило, не предполагает оценку управления и финансового менеджмента, если только это не является условием оцениваемой службы и не согласовано с ней. Эти рекомендации применяются для некоторых (или всех) услуг, оказываемых управляющей организацией/поставщиком. Дружеская оценка службы представления интересов основывается на руководящих принципах, приведенных в начале, а также на опыте партнеров.

Модели дружеской оценки

Процесс оценки начинается с практических договоренностей и прежде всего с выбора модели дружеской оценки, которая будет использоваться. Будет это модель 1:1, когда одна служба представления интересов оценивает другую, или модель консорциума, когда одна, две, три или более служб представления интересов в рамках региона собираются и формируют группу экспертов, которая по очереди будет оценивать службы представления интересов? Вне зависимости от того, какая модель используется, рекомендуется, чтобы группа оценки включала не менее двух, но не более четырех человек.

Дружеская оценка 1:1

На первый взгляд, это простая и понятная модель. Однако есть серьезные вопросы, на которые необходимо ответить, прежде чем приступать к реализации программы. Представим,

что оценка службы представления интересов проводится человеком из соседней службы. Будет ли она/он так же серьезно относиться к оценке, как если бы она проводилась незнакомым человеком? Создаст ли это напряжение или даже соперничество между службами представления интересов? Будет ли лучше, если два человека, а не один войдут в группу экспертов, создаст ли это угрозу оцениваемой службе?

Необходимо ли при сравнении служб в модели 1:1 исключать службы, расположенные рядом? Существуют ли другие критерии, которые необходимо использовать для сравнения служб в этом контексте или при выборе лиц, которые войдут в группы экспертов? Например, менеджер службы может стать экспертом одной группы, а защитник(и) другой?

Дружеская оценка консорциума

В этой модели группа служб представления интересов, возможно, в рамках региона собирается вместе для организации последовательного процесса перекрестной оценки служб. Благодаря этому в процессе оценки участвуют гораздо больше экспертов, что упрощает поиск достаточного количества людей (2—4), когда службы договорились провести оценку.

Следует ли избегать использовать эксперта по оценке, который работает в службе, расположенной рядом с оцениваемой службой? Должна ли группа включать менеджеров служб и защитников (за исключением случаев, когда менеджеры также являются защитниками)? Какие критерии лучше всего подходят при принятии решения о выборе эксперта?

Метод

Оценка деятельности, в частности дружеская оценка, служб представления интересов не является инспектированием. Оцениваемая служба не должна страшиться этой процедуры. Напротив, дружеская оценка должна рассматриваться службой как возможность поделиться с коллегами тем, чем она занималась в последние один/два года (в зависимости от того, какой период рассматривается). Коллеги понимают, что такое представление интересов, и могут помочь службе выявить ее успехи и готовиться к дальнейшему развитию.

Вне зависимости от того, какая модель применяется, эксперты будут использовать вопросник, который приведен ниже. Оценка проводится на основе всех руководящих принципов и предполагает соотнесение этих принципов с работой службы и отдельных защитников. На встрече, запланированной до начала оценки, стороны могут договориться об исключении некоторых вопросов из списка, если они не подходят или не имеется достаточно данных для подтверждения той или иной точки зрения.

Необходимо рассчитать время для обсуждения экспертами различных вопросов. Обсуждение может проходить на всех стадиях процесса, либо на встрече после оценки, или в ходе того и другого. Цель состоит в том, чтобы оценить прозрачность процессов и результатов, обсудить любые возникшие вопросы и/или проблемы.

Необходимо зафиксировать:

Название службы _____

Дата оценки _____

Имена экспертов _____

Организация _____

Функции _____

Каким образом проявляется прозрачность цели?

Благодаря изучению внешней информации о службе, учебных материалов, ресурсов базы данных, причем эксперты будут проверять:

— что партнерам передана информация, которая объясняет, что такое представление интересов;

— что информация содержит понятное описание обязанностей защитника;

— что защитники имеют понятное описание своих обязанностей и прошли обучение;

— что обучение защитников включает рассмотрение различных спорных вопросов;

— что внешняя информация о службе, предназначенная для других агентств, представляет собой сведения о том, с кем защитники взаимодействуют; это способствует пониманию, что представляет собой служба и что делают защитники интересов;

— что есть доступная информация и существуют эффективные механизмы направления в другие, более подходящие службы.

Комментарии

Как показано то, что именно люди находятся в фокусе службы?

Благодаря изучению записей о направлениях деятельности, внешней информации о службе, учебных материалов, ресурсов базы данных, причем эксперты будут проверять:

— что обращения в службу клиентов обрабатываются в течение определенного периода времени, установленного документами службы;

— что вводная информация партнерам указывает на то, что они всегда контролируют процесс представления интересов и принимают решения самостоятельно;

— что вводная информация партнерам определяет удобные для них форму и темп процесса представления интересов;

— что вводная информация поясняет, что партнер может выбрать себе другого защитника;

— что план обучения защитников показывает необходимость установления тесных связей с партнером;

— что в обучении защитников определяется, что партнер всегда контролирует процесс и что именно партнер принимает решения;

— что вопросы контроля в процессе представления интересов обсуждаются на собраниях по контролю/поддержке;

— что потребности в ходе представления интересов записываются словами партнера и все, что записывается, согласуется с партнером;

— что в ходе окончательного интервью выясняется точка зрения партнера на работу службы представления интересов.

Комментарии

Каким образом показаны полномочия службы?

Благодаря детальному обсуждению и изучению учебных материалов, записей, полученных от партнеров, причем эксперты будут проверять:

— что основы полномочий освещаются в ходе обучения защитников;

— что партнеры участвуют в процессе представления интересов;

— что партнеры поощряются к приобретению и развитию навыков в процессе представления интересов;

— что защитники интересов знакомы с навыками и особенностями своих партнеров;

— что служба и ее защитники положительно представляют своих партнеров и пожилых людей в целом;

— что вопросы по представлению интересов рассматриваются в терминах клиента/партнера;

— что хранятся записи отзывов клиентов об эффективности помощи в заключении процесса представления интересов;

— контроль/поддержка защитников подчеркивает необходимость защиты от создания зависимости его клиента;

— что опыт людей, которые обращаются в службу, используется для обучения работников и волонтеров;

— что служба имеет систему, с помощью которой партнеры могут влиять на работу службы и повышать ее эффективность.

Комментарии

Каким образом проявляется доступность службы?

Благодаря изучению внешней информации о службе, ее стратегий, направлений, причем эксперты будут проверять:

— наличие информации о том, что служба является бесплатной для клиентов/партнеров;

— что партнеры имеют личного защитника, которого они знают и к которому могут обратиться;

— что внешняя информация и другие материалы распространяются в формате, удобном для участников проекта;

— что служба является доступной с точки зрения места расположения, как и то, что обеспечивается психологическая независимость;

— что партнеры получают информацию на языке, который им понятен;

— что информация о службе распространяется в широких кругах для того, чтобы все, кто хотел бы к ней обратиться, знали о ее возможностях;

— информирует ли организация другие службы по вопросам представления интересов и о том, как люди используют услуги представления интересов;

— что организация в особенности информирует тех, кто больше всего нуждается в представлении интересов;

— что развиваются пути для поиска потенциальных партнеров, которым, возможно, самим трудно обратиться в службу представления интересов;

— что существуют стратегии оказания услуг тем, кто самостоятельно не может обратиться за помощью;

— что осуществляются записи о том, как люди обращались в службу.

Комментарии

Каким образом проявляется политика равных возможностей службы?

Благодаря подробному обсуждению и изучению внешней информации о службе, систем мониторинга и записей о направлениях в службу, причем эксперты по оценке будут проверять:

— что существует понятное изложение политики равных возможностей в начальной информации, передаваемой партнерам;

— что информация является доступной и распространяется в удобном формате;

— что информация доступна на том языке, на котором говорят потенциальные партнеры, а при необходимости осуществляется перевод на другие языки;

— что защитникам известно о политике предоставления равных возможностей в службе;

— что нормы по обеспечению равных возможностей соблюдаются и что понимается их важность для представления интересов;

— что защитники проинформированы в ходе начального обучения, насколько важен дух политики равных возможностей для представления интересов;

— что вся деятельность службы свободна от дискриминации и соответствует принципам равных возможностей;

— что критерии направления к специалистам предоставляют равный доступ всем, кто находится в группе подопечных службы;

— что работа по подбору и найму сотрудников соответствует политике равных возможностей;

— что развиваются возможности для поиска потенциальных клиентов/партнеров, которые не могут иначе обратиться в службу представления интересов;

— что собирается и регулярно анализируется информация о мониторинге соблюдения равных возможностей;

— что фиксируется, каким образом клиент попадал в службу и кто его направлял.

Комментарии

Каким образом проявляется поддержка защитников интересов?

Благодаря детальному обсуждению с защитниками учебных материалов и записей по поддержке и контролю, причем эксперты будут проверять:

что защитники интересов:

— получают четкое описание своих обязанностей;

— проходят начальное обучение;

— знакомы со всеми стратегиями и процедурами службы;

— имеют доступ к качественному и непрерывному обучению;

— имеют знания о системе местного здравоохранения и социальных службах;

— имеют доступ к необходимой информации, включая информацию о связях с другими службами и механизмах направления в них;

— получают регулярную поддержку/контроль, их трудовая нагрузка отслеживается менеджером;

— проинформированы о том, к кому они могут обратиться, если им потребуются помощь или совет;

— имеют доступ к психологической помощи;

— могут предлагать новые идеи, чтобы служба работала более эффективно;

а также:

— записывается ли информация о контроле деятельности и возникающих вопросах

— существует ли план обучения и позволяет ли он ответить на вопросы работы по представлению интересов, которые возникают в ходе контроля деятельности защитников и ее оценки.

Комментарии

Каким образом проявляется конфиденциальность службы?

Благодаря детальному обсуждению с защитниками и менеджером, а также изучению информации, переданной партнерам, учебных материалов и записей, причем эксперты будут проверять:

— что существует политика конфиденциальности, которая описывает план действий в случае ее нарушения;

— что существует дисциплинарная политика, которая предусматривает ответственность за незаконное нарушение конфиденциальности;

— что у партнеров взято письменное согласие на хранение документальной информации о них;

— что система хранения записей правильна, конфиденциальна, гарантирует безопасность и соответствует законодательству о защите данных;

— что хранятся записи о том, что партнерам была передана копия уведомления о конфиденциальности в ходе совместной деятельности;

— что политика конфиденциальности разъясняется в начальной информации, передаваемой партнерам, и что существует понятное объяснение случаев, когда конфиденциальность может быть нарушена;

— что во время встреч с партнерами они чувствуют себя в безопасности и на этих встречах гарантируется конфиденциальность;

— что политика конфиденциальности изучается при обучении защитников;

— что защитники получили инструкцию о том, что делать, если им потребуется нарушить конфиденциальность.

Комментарии

Каким образом проявляется независимость службы?

Необходимы обсуждения с защитниками и менеджерами вопросов независимости работы службы, а также изучение подходов работы, информации, переданной партнерам, учебных материалов и записей, связей с внешними организациями и соглашений о финансировании, причем эксперты будут проверять:

— что существует политика, которая обеспечивает независимость службы;

— что партнеры проинформированы о независимости службы и о любых ограничениях этой независимости;

— что партнеры знают об ответственности защитника перед ними;

— что описание обязанностей защитника включает данные о том, что защитники должны быть независимыми;

— что начальное обучение защитников уделяет внимание важности независимости представления интересов и тому, что независимость утверждается через контроль и поддержку службы;

— что защитники понимают свою ответственность перед партнером;

— что защитники предупреждены о любых потенциальных конфликтах интересов с принимающей организацией и что им следует сообщать о личном конфликте интересов;

— что существует структура управления, которая следит за соблюдением независимости службы представления интересов, и исполняются руководящие принципы;

— что любой конфликт интересов разрешается должным образом;

— что существуют возможности для адекватной внешней поддержки в случае возникновения конфликта интересов и что эти возможности используются эффективно;

— существуют случаи, когда поставщики услуг влияют на решения людей по поводу того, следует им или нет предоставлять услуги представления интересов;

— что финансирующие организации понимают важность соблюдения принципов независимости;

— что все соглашения об уровне услуг, контракты или договоры прямо охраняют ее (независимость);

— что лояльность службы перед партнерами четко установлена во всех соглашениях о финансировании;

— что служба не стремится быть зависимой от одного из источников финансирования.

Комментарии

Каким образом проявляется безопасность службы?

Благодаря изучению стратегий службы, информации, переданной партнерам, систем предоставления направлений защитниками и оценки их профессиональных качеств, учебных материалов и записей, причем эксперты будут проверять:

— что все сотрудники и волонтеры предоставили рекомендации и что они были тщательно рассмотрены;

— что имеется план действий в случае, если человек не соответствует квалификации защитника;

— что приняты условия охраны труда и оценки рисков, а также подходы защиты взрослых/детей, которые распространяются на клиентов/партнеров, защитников и других работников службы;

— что все, кто участвуют в работе службы, защищены соответствующим страхованием;

— что обучение защитников включает изучение пограничных вопросов, в том числе защиты людей от жестокого обращения;

— что существует механизм проверки защитников на предмет того, что они не работают вне поля своей компетенции;

а также:

— что партнеры убеждены в своей безопасности;

— что вводная информация для партнеров понятно описывает роль защитника так, что можно было бы определить случаи превышения защитниками своих полномочий;

— что партнеры осведомлены о том, что проводится мониторинг работы защитников в ходе регулярного контроля их деятельности.

Комментарии

Каким образом проявляются подотчетность и мониторинг?

Благодаря детальному обсуждению с защитниками их деятельности, изучению практики работы, систем хранения рабочих записей, передаваемых партнерам, причем эксперты будут проверять:

— что партнеры проинформированы о том, какая информация записывается и почему;

— что работа защитников регулярно отслеживается;

— что направления к специалистам, делопроизводство, сбор данных поддерживаются в должном порядке и эффективно используются;

— что проводится заключительное интервью с партнерами, которое обеспечивает сбор мнений и оценок клиентов службы представления интересов;

— что отслеживается удовлетворенность клиента качеством услуг и партнеры поощряются к высказыванию своих точек зрения;

— что возникающие вопросы по реализации представления интересов фиксируются и используются для улучшения будущей практики;

— что готовятся отчеты по проблемам службы представления интересов, которые отправляются поставщикам услуг для изучения текущих вопросов;

— что работа службы регулярно оценивается с помощью утвержденных критериев, в том числе дружеской оценки;

— что защитники развивают культуру конструктивной самооценки, включая дружескую оценку;

— что жалобы и положительные отзывы фиксируются;

— что пожилые люди, обратившиеся в службу, активно участвуют в управлении;

— что деятельность службы открыта для публичного освещения.

Комментарии

Каким образом проявляется эффективность процесса обработки жалоб?

Благодаря детальному обсуждению возникавших в работе защитников проблем, правил хранения записей, мониторинга, а также информации, переданной партнерам, причем эксперты будут проверять:

— что существует понятная система/политика обработки жалоб;

— что все сотрудники и волонтеры службы проинформированы о процедуре подачи жалоб и о том, что они должны делать, если кто-то из партнеров хочет подать жалобу;

— что информация о подаче жалобы является доступной и что сделаны копии инструкции по подаче жалобы для партнеров в начале работы защитника;

— что хранятся записи о том, что партнеры получили копии инструкции по подаче жалобы;

— что партнеры убеждены в том, что качество предоставляемой им услуги не пострадает от подачи жалобы;

— что защитники регулярно изучают в ходе ежедневной работы мнения партнеров о процессе представления интересов;

— что защитники знают, что делать, если жалоба удовлетворена;

— что хранятся записи обо всех жалобах, формальных и неформальных;

— что записи о жалобах регулярно проверяются и используются в работе службы;

— что проведены соответствующие изменения в работе службы после подачи жалобы.

Комментарии

Приложение I
Дополнительная литература и информация в сфере представления интересов

Эйдж Консерн Англия (ACE)
Веб-сайт: www.ace.org.uk
Эл. почта: information@ace.org.uk
Тел. +44-20-8765-7400

Поставщики услуг по представлению интересов и информации в сети (PASSION)
Тел. +44-20-8765-7426

Сеть представления интересов Лидз
Веб-сайт: www.advocacy-network-leeds.org.uk
Эл. почта: office@advocacy-network-leeds.org.uk
Тел. +44-113-244-9045

Обмен ресурсами по представлению интересов
Веб-сайт: www.advocacyresource.net
Эл. почта: arx@advocacyresource.net
Тел. +44-20-7820-7868

За представление интересов
Веб-сайт: www.actionforadvocacy.org.uk
Эл. почта: info@actionforadvocacy.org.uk
Тел. +44-20-7820-7868

Против жестокого обращения с пожилыми людьми
Веб-сайт: www.elderabuse.org.uk
Эл. почта: enquiries@elderabuse.org.uk
Тел. +44-20-8765-7000

Ассоциация защитников в области психического здоровья
Hilary Dyter, AMHA Applications, c/o LMHAG, Centenary House, 59 North Street, Leeds LS2 8AY
Веб-сайт: www.mentalhealthadvocacy.org.uk
Эл. почта: imhag1@ace.org.uk
Тел. +44-20 7939 9920

Консультация и помощь
Веб-сайт: www.councelandcare.org.uk
Эл. почта: advice@counselandcare.org.uk
Тел. +44-845 300 7585

Сеть представления интересов по защите интересов людей, страдающих слабоумием
Веб-сайт: www.wassr.org
Эл. почта: info@wassr.org

Союз по представлению интересов пожилых людей (OPAAL UK)
Веб-сайт: www.opaal.org.uk
Эл. почта: opaaljr@aol.com

Национальная коалиция систем гражданского представления интересов
Веб-сайт: www.cacoalition.org.uk
Эл. почта: joe@cacoalition.org.uk
Тел. +44-151 733 6705

Северная группа поддержки представления интересов людей, страдающих слабоумием
Эл. почта: support@advocacywestlancs.org.uk

Сеть представления интересов Великобритании
Volserve House, 14-18 West Bar Green, Sheffield S1 2DA
Веб-сайт: www.u-kan.co.uk
Эл. почта: office@u-kan.co.uk
Тел. +44-114 272 8171

Приложение II
Руководство по представлению интересов

С разрешения службы представления интересов Лестершира и Ратлэнда ниже приведено руководство, которое может быть использовано для разработки собственного руководства для защитников службы.

Руководство по представлению интересов. Эйдж Консерн Лестершир и Ратлэнд

7. Стратегия — запросы по другим службам Эйдж Консерн

Эйдж Консерн Лестершир и Ратлэнд предлагает в своем районе пожилым как коммерческие, так и некоммерческие услуги. Служба представления интересов должна быть независимой и беспристрастной.

Организация Эйдж Консерн, в отличие от большинства других независимых консультативных агентств, вовлечена и в коммерческую деятельность. Коммерческие доходы часто являются критическим вопросом для финансирования службы представления интересов. Ниже приводятся некоторые общие принципы работы Эйдж Консерн и примеры действия в случае конфликтов интересов.

Некоторые общие принципы

Взаимоотношения между Эйдж Консерн и пользователями услуг должны быть:

Взаимно привлекательными	— отношения основываются на взаимном интересе
Беспристрастными	— свободными от внутренних организационных аспектов
Четко сформулированными	— все действия тщательно обсуждаются сторонами перед получением любой услуги
Ориентированными на человека	— все службы Эйдж Консерн направлены на изменение в лучшую сторону положения пожилых людей

— защитники должны информировать пожилого человека обо всех возможностях, а не только о тех, которые приносят доход Эйдж Консерн;

— защитники могут предложить пожилому человеку обратиться к коммерческому представителю для получения более полной информации об услугах Эйдж Консерн. В то же время они могут помочь найти и другие подходящие для пожилых людей услуги и организации;

— коммерческие функции и функция представления интересов должны быть разделены в Эйдж Консерн. Если нельзя избежать ситуации, когда один и тот же человек предоставляет и те, и другие услуги, то пожилому человеку надо разъяснить, какую услугу ему предлагают;

— каждое подразделение Эйдж Консерн должно иметь свои подходы для разрешения конфликтов интересов;

— штатные сотрудники, добровольцы, а также сотрудники, осуществляющие прием населения (имеют особенно важную позицию, поскольку первыми общаются с клиентами и представляют Эйдж Консерн), должны пройти обучение и инструктаж по поводу возможного конфликта интересов, чтобы они знали, как вести себя в этом случае;

— сотрудники коммерческого отдела и добровольцы должны пройти инструктаж и обучение тому, какие услуги могут предложить службы представления интересов. Это необходимо для обоснованных направлений в эти службы.

Примеры возникновения конфликтов интересов

7a. Страхование

Проблемы страхования могут возникнуть в ходе беседы, когда выясняется, что пожилой человек опасается каких-либо преступных действий. Защитник интересов может предложить на рассмотрение клиенту страхование жилища как одну из возможностей. В этом случае защитнику стоит сообщить о том, что Эйдж Консерн не может дать независимый совет по страхованию, но способна предоставить клиенту всю необходимую информацию.

Трудно сказать, к кому направить пожилого человека для получения независимой консультации по страхованию. Защитник может предложить клиенту посмотреть рекламные проспекты по страхованию или обратиться к местному страховому агенту.

Если клиент хочет воспользоваться услугами страхования Эйдж Консерн, то необходимо предложить ему обратиться к страховому агенту в офис Эйдж Консерн.

7b. Пожизненная рента

В январе 2005 года финансовая служба Эйдж Консерн занялась организацией пожизненной ренты для пожилых людей. Сотрудники коммерческого отдела Эйдж Консерн играли главную роль в разработке этого направления. При этом все защитники Эйдж Консерн должны следовать специальной инструкции, чтобы избежать возможного конфликта интересов. В соответствии с этой инструкцией защитник не должен давать советов и рекомендаций по финансовым вопросам. Защитникам и другим сотрудникам Эйдж Консерн рекомендовано предлагать пожилым людям телефон доверия, сотрудники которого по просьбе пожилых людей смогут выслать буклет как по пожизненной ренте, так и по другим вопросам.

Важно, чтобы защитники не давали прямых рекомендаций в этом отношении. В противном случае Эйдж Консерн попадет в неприятное положение — будут нарушены правила, а также возможен конфликт интересов. Конечно, трудно отказать в совете, когда об этом просит пожилой человек, но защитники должны поступать строго по инструкции.

7c. Ритуальные услуги

Эйдж Консерн предлагает различные ритуальные услуги. Возможно, что они не будут лучшим вариантом для пожилого человека. Руководители ритуальной службы могут иметь свои предложения, но разрешается пользоваться и предложениями других служб. У Эйдж Консерн должен быть полный список ритуальных служб, чтобы помочь пожилому человеку сделать выбор.

7d. Жалобы на услуги, предоставляемые Эйдж Консерн

Защитники Эйдж Консерн вступают в очевидный конфликт интересов, когда их просят о помощи при подаче жалобы на какие-либо службы Эйдж Консерн. После того как защитник проинформирует пожилого человека о процедуре подачи жалобы, он дает ему рекомендацию позвонить на гражданскую горячую линию или консультанту, если пожилой человек настаивает на помощи при подаче жалобы.

7e. Жалобы на другие службы Эйдж Консерн Лестершир и Ратлэнд

Пожилым людям надо сразу же предоставлять информацию о процедуре подачи жалобы на качество работы службы Эйдж Консерн Лестершир и Ратлэнд. Их надо уверить, что Эйдж Консерн Лестершир и Ратлэнд тщательно и серьезно отслеживает все жалобы, которые помогают улучшить работу службы. Если люди отказываются от подачи жалобы, то их можно направить в другие организации, которые будут действовать от их имени без возникновения конфликта интересов.

Приложение III.
Роль добровольного гражданского защитника

Эта работа была написана в 2005 году Джо Монаханом, когда он работал в Национальной коалиции гражданских структур представления интересов в качестве специалиста по развитию. Он очень кратко описал роль защитника.

Борьба с социальным исключением и защита прав человека посредством активной гражданской позиции

Добровольное гражданское представление интересов призвано укрепить права человека, когда один член сообщества защищает права другого, не способного самостоятельно отстаивать свои права или исключенного из социальной жизни. Услуги службы представления интересов, включающие помощь человеку в решении его специфических вопросов, проблем, помощь в критической ситуации, могут быть краткосрочными и долговременными. Добровольный гражданский защитник помогает человеку выявить проблемы и предпринять шаги для их решения. Защитники могут также помочь предотвратить какую-либо проблему в момент ее возникновения. Основная цель долговременного партнерства — борьба с дискриминацией и социальным исключением, которым подвержен партнер службы представления интересов.

Добровольные гражданские защитники играют жизненно важную неформальную роль в улучшении доступа отдельного человека к целому спектру услуг: получению советов, информации, представительству, медицинским и социальным услугам, местной социальной поддержке. Сюда можно отнести и другие формы представления интересов: услуги юриста, специалиста по представлению интересов в области психического здоровья. Такая помощь, ориентированная на человека, способствует обеспечению доступа к решению различных проблем, рассмотрению жалоб и использованию общегражданских прав человека, которые нередко нарушаются.

Добровольные гражданские защитники проходят обучение для подготовки к своей работе, которая является неоплачиваемой и неформальной. Защитники — это независимые люди, они прикладывают все усилия, чтобы познакомиться с человеком и понять, как с ним общаться.

Если обязательства добровольного гражданского защитника не являются долгосрочными или не связаны с решением какой-либо проблемы, его основная задача состоит в том, чтобы внимательно выслушать партнера в течение времени, которое зависит от его потребностей и желания общаться. Например, большинству партнеров требуется время, чтобы понять роль защитника, чем он отличается от работников, получающих заработную плату. Защитник и партнер совместно определяют, в чем собственно состоят проблемы и каковы пути их решения.

Далее защитник готовится встать на сторону партнера перед лицом грядущих в жизни пожилого человека перемен, трудного выбора, чтобы помочь ему решить выявленную проблему.

Защитник также вникает в проблему партнера и старается решить ее как более активный гражданин с глубоким пониманием многообразия своего сообщества.

Добровольные гражданские защитники не дают советов сами. Роль защитника состоит в том, чтобы предоставить независимую поддержку отдельному человеку в получении нужного ему совета или помощи. Помогая партнеру в получении совета или поддержки от ведущих агентств, защитник одновременно борется с социальным исключением. Роль защитника состоит либо в получении совета от имени партнера, либо в сопровождении партнера на консультации, к адвокатам и т. д. Защитник должен находиться с партнером до и после встречи. Его работа часто включает чтение писем и бумаг, напоминание о встречах, которые партнер планирует. Защитнику так же надо присутствовать на собраниях, оценках деятельности, планировании хода личных дел партнеров и других встречах вместе с клиентом. Отметим еще раз, что основная роль защитника состоит в поддержке отдельного человека и помощи при

общении с ним. Защитник должен по возможности поощрять партнера к тому, чтобы тот высказывал свою точку зрения, при необходимости же действовать как представитель своего партнера.

Добровольное гражданское представление интересов осуществляется группами по всей стране. Эти группы подбирают и готовят сотрудников, которые должны соответствовать требованиям партнеров по отношению к защитникам. Некоторые из этих групп работают исключительно с добровольным гражданским представлением интересов, в то время как другие организации обеспечивают иные формы представления интересов, близкие им по функциональному назначению службы.

Национальная коалиция гражданских структур представления интересов (National Coalition of Citizen Advocacy Schemes — C.A. Coalition) объединяет все эти группы для отстаивания концепции добровольного гражданского представления интересов.

Требования к участникам приведены в разделе «Условия членства». Служба добровольного гражданского представления интересов — это структура, которая строит свою работу на следующих принципах:

— партнерство осуществляется один на один;

— партнерство является свободным и добровольным;

— партнерство формируется защитником и партнером;

— отношения устанавливаются с целью включения пожилого человека в социальную жизнь и защиты прав человека, находящегося в незащищенном состоянии;

— партнерство не зависит от организаций, которые предоставляют другие услуги (т. е. свободно от конфликтов интересов).

Национальная коалиция гражданских структур представления интересов (National Coalition of Citizen Advocacy Schemes — C.A. Coalition), St.Bede's Communoty Centre, Fern Grove, Liverpool L8 0RZ, электронная почта: joe@cacoalition.org.uk. Tel: 0151 733 6705.

Национальная коалиция гражданских структур представления интересов зарегистрирована как благотворительный фонд № 1110597 и как компания № 5321884.

Приложение IV
Добавь голос

Конфиденциальность — очень важный компонент сотрудничества в представлении интересов. В редких случаях необходимо раскрыть информацию, которая была передана как конфиденциальная. Такой случай может быть регламентирован в деятельности организации. Ниже приводится пример подхода в службе представления интересов, который можно адаптировать в зависимости от требований.

Служба «Добавь голос»

Определение стратегии: Политика конфиденциальности
№: AAV004
Дата: 1 мая 2003 года **Дата пересмотра:** 30 апреля 2004 года
Авторизация: _____(подпись)

Цель: Обеспечить конфиденциальность всей информации, связанной со штатными сотрудниками, волонтерами, Комитетом управления и всеми пользователями службы.

Защита конфиденциальности составляет существенную часть услуги, предлагаемой службой «Добавь голос». Такой подход позволяет создать безопасную обстановку, при которой обращающиеся по телефону или посетители могут говорить свободно.

Конфиденциальность контролируется пользователем услуги, так как он выбирает информацию, которую может раскрыть. При этом не задаются никакие вопросы, кроме как в целях разъяснения.

Пользователь службы подписывает соглашение, разрешающее защитнику действовать от его имени, вступать в отношения с нужными людьми и раскрывать, где нужно, переданную клиентом информацию.

Без согласия клиента информация не передается в другое агентство. Защитник интересов должен определить, какую информацию можно передать.

Обсуждение проблем пользователей службы может проводиться только среди сотрудников по представлению интересов и волонтеров службы «Добавь голос».

Персональные данные сотрудников службы, волонтеров и членов Комитета управления не должны раскрываться без разрешения заинтересованного лица.

Все записи, сохраняемые службой «Добавь голос» и полученные в результате телефонных звонков и визитов клиента в офис службы, должны вестись аккуратно, быть краткими, содержать минимум необходимой информации. Эти записи предназначены только для сотрудников службы «Добавь голос».

При звонках клиентам очень важно использовать только телефон организации (не домашний или мобильный телефон сотрудника службы), чтобы их личные и мобильные телефонные номера не появлялись на детализированных телефонных счетах клиентов.

Все записи, касающиеся звонков клиентов, должны храниться в безопасном месте и просматриваться еще раз перед уничтожением, когда необходимость в этих записях отпадает.

Только в очень редких и особых случаях конфиденциальность может быть нарушена. В соответствии с актом «О защите данных» (1998) необходимые действия возможны в целях:

— национальной безопасности;

— предотвращения или раскрытия преступления, ареста или судебного преследования преступника, сбора налога или пошлины и применения этих положений в связи с предполагаемым нанесением ущерба во всех упомянутых выше случаях;

— соблюдения норм закона, требующего раскрытия информации;

— получения официальной консультации или официальных действий;

— ответа по запросу или с согласия субъекта данных;

— раскрытия информации субъекту данных или лицу, действующему от его имени;

— раскрытия информации, крайне необходимой для предотвращения увечья;

— раскрытия информации в связи с предположением, что все перечисленное выше имеет место.

Перед раскрытием информации необходимо предпринять следующие шаги еще до принятия решения:

— убедить клиента проинформировать другое агентство, имеющее к этому делу отношение;

— предложить сотруднику или волонтеру службы «Добавь голос» проконсультироваться с членом Комитета управления;

— сообщить клиенту, что вы планируете раскрыть его персональную информацию и по каким причинам;

— сделать запись о том, что действие по раскрытию информации было предпринято с указанием причины, списка лиц, с которыми была проведена консультация по этому вопросу, датой и временем.

Ведение записей

1. Храните минимум требуемой информации.
2. Уничтожьте персональную информацию, если она больше не нужна.
3. При необходимости клиенту разрешается доступ к собственным персональным данным.
4. Записи/данные не могут быть переданы другой организации без разрешения клиента.

Приложение V
Форма отчетности деятельности по представлению интересов в сети

Форма, используемая для отчета о проделанной работе и предоставляемая в отдел координации Эйдж Консерн Англия.

Сеть представления интересов. Форма отчета

Работа подразделения Эйдж Консерн, занимающегося координацией, определяется, в частности, тем, насколько доступны для сотрудников базы данных клиентов. Данные могут использоваться, например, для выработки предложений по изменению законодательства. Конечно, все предоставленные данные обрабатываются в условиях строжайшей конфиденциальности и передаются сотруднику отдела на условиях анонимности. В отделе работают специалисты из разных областей: здравоохранения, финансов, помощи на дому, районной социальной помощи и других.

Предлагаемая ниже форма предназначена для упрощения передачи дела от защитников в отдел координации Эйдж Консерн Англия установленным образом. Дополнительным преимуществом этой формы является возможность для сотрудника отдела собирать статистику и проводить ее анализ. Сотрудник может использовать полученную статистику для обоснования своих наблюдений, что является важным подспорьем.

Разработанной формой могут воспользоваться члены организаций представления интересов и информации в сети (PASSION) и все, кто занимается поддержкой пожилых людей. Они могут скопировать форму и обмениваться унифицированной информацией с целью выявления тенденций и при неординарных случаях в своей работе.

Сеть представления интересов. Форма отчета

Ваш отзыв чрезвычайно важен для нас. Пожалуйста, сообщите о любой адресной помощи, которую вы оказываете от имени своего партнера в области психического состояния, социальной помощи в районе, жилищных условий, проблем со здравоохранением или с больницами в районе, а также укажите любые другие проблемы. Воспользуйтесь формой, помещенной ниже.

Название службы представления интересов: _____

Контактное лицо: _____

Телефон: _____

Должность/обязанности: _____

Время приема: _____

Название категории:_____

Дата:_____

(Категория: жилищные условия, социальные пособия, социальное обслуживание, стоимость обслуживания на дому, другие условия обслуживания на дому, состояние здравоохранения и больниц в районе, другое)

Краткое изложение дела/проблемы

Предпринятые действия

Комментарии/вопросы

Есть ли крайний срок представления ответа? (если есть, то укажите здесь)

Присылайте формы по адресу:

Отдел координации, Эйдж Консерн Англия, Policy Unit, Age Concern England, Astral House, 1268 London Road, Norbury, LONDON SW16 4ER

Тел. +44 (20) 765 7429

Скопируйте этот документ для использования в качестве образца в будущем.

Приложение VI
Протокол службы представления интересов для случаев жестокого обращения

Жестокое обращение и невнимание по отношению к незащищенным людям всегда следует оспаривать. Ниже приведенный документ предлагает схему действий для сотрудников службы представления интересов, чтобы гарантировать, что ситуация находится под контролем и работа проводится корректно.

Протокол для использования службой представления интересов при проявлениях жестокого обращения с пожилыми людьми

1. Введение.

1.1. Настоящий протокол применяется только для предполагаемых и известных случаев жестокого обращения, которые произошли **вне** вашей организации.

1.2. Если сотрудники или волонтеры вашей организации являются участниками случая или подозреваются в причастности к нему, следует применять инструкцию, предусмотренную в вашей организации. Если внутренней инструкции для такого случая не предусмотрено, то тогда можно обратиться в другие службы, например в социальные. Профсоюзные организации также могут предложить совет или помощь (анонимно, если нужно) по вашим правам в таких ситуациях.

1.3. Ниже указанное распространяется только на случаи рассмотрения вопросов насилия, представленные жертвой жестокого обращения сотруднику, у которого нет иного официального права участвовать в деле, кроме как по просьбе самого клиента (в некоторых случаях даже и этого не происходит). Несомненно, каждый случай жестокого или невнимательного обращения с незащищенными людьми всегда должен расследоваться. Данные правила просто предлагаются как руководство к действию для сотрудников и служб представления интересов, с тем чтобы ситуация решалась корректно и подконтрольно.

2. Определения жестокого обращения.

2.1. *Проект «Действия по проблемам ущемления интересов пожилых людей» предлагает следующее определение жестокого обращения с пожилыми людьми:*

«Разовое или повторяющееся действие или отсутствие необходимого действия, возникающее в рамках любых отношений, при которых ожидается проявление доверия, в результате которого пожилому человеку наносится вред или причиняется душевная или физическая боль».

2.2. Типы жестокого обращения:

— *физическое* — удары, шлепки, ожоги, толчки, ограничение перемещения, передозировка или неправильное применение медикаментов;

— *психологическое* — крик, ругань, угрозы, упреки, игнорирование или унижение;

— *финансовое* — незаконное или запрещенное использование собственности пожилого человека, его денежных средств, пенсионной книжки или других ценностей;

— *сексуальное* — принуждение пожилого человека к участию в сексуальных действиях без его или ее согласия (это может случиться и при родственных отношениях);

— *игнорирование* — когда человека лишают пищи, тепла, одежды, комфорта, необходимых медикаментов.

3. Заявления о жестоком обращении.

3.1. Любые случаи жестокого обращения, описанные сотрудникам службы представления интересов, считаются голословными, пока не будут доказаны в ходе официального расследования. Это требуется для более эффективной защиты прав затронутых лиц.

Если вы выступаете с заявлениями о жестоком обращении от имени кого-либо, вы не должны выражать своего мнения по поводу того, являются заявления верными или предположительными. Доста-

точно сказать, что вы воспринимаете эти вопросы всерьез, что вы понимаете, как важна реакция, что вы ожидаете от других того же — в отношениях с клиентами, родственниками, сиделками и поставщиками услуг.

3.2. Когда заявления о жестоком обращении делаются личному защитнику или в службу представления интересов, важно разобраться в статусе защитника или службы. Вы должны разъяснить заявителю следующее.

3.2.1. Социальные службы несут ответственность за рассмотрение случаев жестокого обращения и имеют полномочия для этого. Будет эффективнее, если человек обратится напрямую в социальные службы. Каждый орган местной власти имеет свои процедуры защиты уязвимых групп граждан (так называемая политика без секретов, которая прописывает шаги, которые необходимо сделать службам представления интересов).

3.3. *Анонимная информация.*

Как описано выше, вы должны проинформировать заявителя о том, что, возможно, ему следует обратиться в социальные службы. Службам представления интересов следует уважать пожелание сохранять анонимность человека, который столкнулся со случаем жестокого обращения, хотя ему надо объяснить следующее.

3.3.1. Пожелание сохранить анонимность не должно быть преградой для обращения в социальные службы напрямую. В случае формального расследования человек, подающий заявление, должен будет предоставить необходимые свидетельства. В таких случаях действует механизм защиты анонимности. По распоряжению судьи свидетель может даже остаться анонимным, если уголовное дело рассматривается в суде.

3.3.2. Службы представления интересов не имеют юридических или формальных полномочий вмешиваться. Практически единственное, что им разрешено предпринять в связи с анонимной информацией, это провести мониторинг ситуации. Это может позволить службе представления интересов (как организации, имеющей большое общественное значение или на которой лежат обязанности по уходу) принять решение обратиться в структуры, имеющие право на официальное расследование.

3.4. *Сообщение клиента о жестоком обращении.*

Если вы чувствуете, что вопросы, которые вы обсуждаете с клиентом, свидетельствуют о плохом обращении с ним, важно создать обстановку, когда клиент говорит об этом свободно и спокойно, без эмоций, которые часто возникают при конфликтах. Не существует другого пути, кроме как реагировать на пожелания клиента с пониманием.

Прежде всего важно не делать суждений о том, верите вы человеку или нет; это инстинктивная реакция, но вы должны, как всегда, следовать точке зрения клиента. Вот наиболее важные вопросы для обсуждения с клиентом.

3.4.1. *Знает ли пожилой человек о важных последствиях того, что она/он говорит?* Иногда люди не признают случаи жестокого обращения. Задача защитника — не определять, плохо или хорошо вел себя клиент, что его расстроило, важнее помочь решить проблему.

3.4.2. *Говорит ли вам человек о том, что он/она просит вас прекратить плохое обращение с ним — или разговор об этом просто улучшает ее/его самочувствие?*

Пострадавшие от жестокого обращения иногда желают сохранить плохое обращение как меньшее из двух зол.

Пример. Было обнаружено, что член семьи берет деньги одинокого пожилого человека, угрожая прекратить навещать пожилого человека в случае, если она/он не будет давать денег.

Первая мысль заключается в том, чтобы прекратить посещения родственника, но в таком случае клиент может почувствовать себя виноватым за отдаление члена семьи. Клиент может прийти к защитнику и высказать ему свои претензии в том, что тот усугубил ситуацию, а иногда даже прекратить отношения с защитником. Это может способствовать риску жестокого обращения. В данном случае важно убедиться, что клиент контролирует ситуацию. Лечение не должно быть более болезненным, чем сама болезнь.

3.5. *Заявление о жестоком обращении родственников, помощников, сотрудников других организаций.*

3.5.1. Важна ясность при приеме заявления от пожилого человека в службу представления интересов:

— хочет ли она/он через службу представления интересов найти нужный адресат для заявления;

— хочет ли она/он, чтобы служба помогла третьей стороне (т. е. родственнику или клиенту службы);

— хочет ли она/он, чтобы служба представления интересов провела расследование и сделала заявление по данной ситуации плохого обращения.

Первые две возможности, очевидно, находятся в компетенции защитника. Что касается последнего варианта, клиент должен знать о роли социальных служб и так называемой политике без секретов для защиты уязвимых людей.

3.5.2. Следует определиться с источником заявления при расследовании инцидента: важно не принимать скороспелых решений о том, верите вы или не верите заявлениям. Лицо, делающее такие заявления, может иметь свой интерес, особенно если в семье сильно соперничество. Опыт показывает, что лица, допускающие жестокое обращение, стараются изолировать свои жертвы (особенно если они члены семьи) с помощью разногласий, путем подачи заявления о жестоком обращении от других членов семьи.

4. Немедленное действие.

Если защитник или служба представления интересов имеет отношение к ситуации или знает о случае жестокого обращения, следует немедленно поступать так.

4.1. Убедиться, что пострадавшие находятся в безопасности и им помогают.

4.2. Если пострадавшему требуется медицинская помощь, убедитесь, что сделано все возможное, но предупредите медицинских работников, что подозревается плохое обращение. О случаях сексуального насилия следует сообщить в местные кризисные центры или в соответствующие организации, рекомендованные службой здравоохранения или наиболее часто используемые социальной службой в рамках так называемой политики без секретов.

4.3. Проинформируйте менеджера службы представления интересов или ее/его заместителя. Если вам не удается связаться с этим человеком, то следует действовать на свое усмотрение с учетом пожеланий клиента.

4.4. Если происшествие произошло совсем недавно, вам следует знать, что, помогая пострадавшему умыться, принять ванну, сменить одежду, принять пищу, вы можете испортить оставленные улики, которые могут потребоваться полиции. Это не относится к случаям, которые произошли давно.

4.5. Вам не следует ни с кем обсуждать заявления. В частности, ни при каких обстоятельствах не спорьте с преступником, на которого подано заявление.

4.6. Вам не следует предпринимать никаких других действий, пока вы не обсудите ситуацию с менеджером службы представления интересов.

5. Дальнейшие действия.

При обсуждении ситуации с менеджером представления интересов учтите следующее:

— есть ли еще кто-то, кто рискует;

— является ли злоумышленник штатным сотрудником, работающим с другими незащищенными клиентами;

— является ли подозреваемый злоумышленник клиентом службы представления интересов? Если это так, то есть ли кто-то, кто мог бы помочь предотвратить риск жестокого обращения с другими клиентами и/или с пострадавшим;

— то думает сам клиент о том, что случилось.

5.1. *Заявление о жестоком обращении отдельного штатного сотрудника.*

Необходимо проверить наличие процедуры выявления нарушений (или процедуры подачи жалобы) в соответствующей организации. В некоторых случаях простой вопрос об этом может вызвать враждебную реакцию, но этого не следует допускать для предотвращения известной ситуации. Возможно, тактичнее просто спросить обо всех процедурах (конфиденциальной, жалоб, обращений с за-

явлением в компетентные органы и т. д.). Если информация об этом не предоставляется, необходимо указать в записях по делу.

5.2. *Жестокое обращение со стороны других лиц/клиентов службы.*

Лицо, подавшее заявление, следует проинформировать, что данный вопрос обсуждается с менеджером организации или с ответственным лицом на данной территории проживания, которое отвечает за пользователей услуг или жителей. Действия должны быть согласованы и зарегистрированы. Все это может отслеживаться службой представления интересов.

Некоторым группам клиентов, в частности, лицам, злоупотребляющим алкоголем и наркотиками, возможно, необходимо физическое или психическое лечение, что объясняется их агрессивностью и опасностью для окружающих. Защитники должны отдавать себе отчет в том, что существует риск поддержки обеих сторон, что ведет к прямому конфликту интересов.

5.3. *Подозрение в наличии практики жестокого обращения в организации.*

Если этот вопрос встает относительно организации, то не следует предпринимать опрометчивых действий. Открытое обращение бесполезно, т.к. может подорвать стабильность организации в целом и оказать негативное влияние на качество жизни клиентов службы.

5.3.1. Если еще не создана команда для работы с проблемой, то менеджер службы представления интересов может назначить представителя или группу сотрудников, которые просто посетят эту организацию.

Такое посещение может быть элементарным разговором о работе службы представления интересов с персоналом и пользователями услуг. На этой стадии не следует делать никаких заявлений или высказывать недовольство.

5.4. *Конфиденциальность.*

Если предпринять действия для защиты и поддержки других лиц, находящихся в зоне риска, то такие действия **могут** нарушить конфиденциальность клиента. Необходимо провести обсуждение, с тем чтобы понять, какие действия нужно совершить службе представления интересов для обеспечения безопасности других уязвимых людей и в то же время для сохранения конфиденциальности клиента, насколько это возможно. Например, предпринятые действия могут привести к раскрытию информации перед другими агентствами (такими, как социальная служба) в соответствии с соглашением о том, как такая информация должна обрабатываться.

5.4.1. Если установлено, что конфиденциальность персональных данных неизбежно будет нарушена, важно принять решение о необходимости проинформировать клиента сразу же или когда возможно. Это ненормальная ситуация, поскольку служба представления интересов всегда стремится быть открытой и честной перед своими клиентами. Однако имеет место риск, что раскрытие факта жестокого обращения может нанести клиенту психологическую травму. Факт привнесения насилия в реальную жизнь заставит ее/его более четко осознать, что это на самом деле случилось. Очень важно отнестись к клиенту с пониманием и осознать, что у него есть право выбирать свой путь, чтобы не обращаться с пожилым человеком как с жертвой в центре расследования.

5.5. *Ведение записей.*

В данной ситуации очень важно все аккуратно фиксировать. Точно записывайте все ваши шаги и почему вы поступили именно так. Также записывайте то, о чем вы договорились, ставьте дату и вашу подпись.

5.6. *Официальная процедура защиты уязвимых людей POVA (Protection of Vulnerable Adults).*

Если команда службы представления интересов примет решение, что имеются случаи, которые подпадают под процедуру защиты уязвимой категории, тогда отчет по таким делам пишется в виде письма, которое подписывает менеджер службы представления интересов, делающий это формально в рамках политики без секретов. Сообщение должно включать следующее:

— имеющие место случаи жестокого или невнимательного отношения к пожилым людям, замеченные сотрудниками представления интересов;

— действия, предпринятые службой представления интересов в данной ситуации (например, на основании процедуры подачи жалобы организации);

— точная формулировка дела. Например, когда один сотрудник службы жестоко обращается с кем-то из клиентов или же он вовлекает в дело нескольких сотрудников или нескольких клиентов.

Обратите внимание, что если отдельный клиент службы представления интересов хочет начать официальную процедуру, то заявление исходит **от клиента**, а не от самой службы представления интересов.

6. Формальное расследование.

6.1. В случае, когда официальное расследование уже назначено, служба представления интересов может получить запрос на оказание помощи названным лицам. К этому можно относиться как к любому другому направлению, хотя может быть полезным придерживаться следующего.

6.1.1. Знает ли лицо, по которому пришел запрос в службу представления интересов, что начато расследование по его делу?

6.1.2. Если нет, то есть ли основания не информировать человека? Повлияет ли это на позицию защитника?

6.1.3. Есть ли клинические рекомендации, свидетельствующие о том, что ознакомление человека с результатами официального расследования может подвергнуть эмоциональное и физическое состояние клиента неоправданному риску? Например, если человек находится в депрессии, может быть, разумнее отложить знакомство ее/его с результатами официального расследования?

6.1.4. Если имеется такая рекомендация, представлена ли она независимым лицом? Возможно ли, что врач, давший рекомендацию, был материально заинтересован в подавлении точки зрения клиента?

Майк Уайльд
Май 2003 года

Майк Уайльд

Ответственный сотрудник по политике и информации Альянса коммунальной помощи в Манчестере (Manchester Alliance for Community Care).

Майк Уайльд работал в течение семи лет в проекте представления интересов пожилых людей в области долговременной помощи (включая три года менеджером). Майк непосредственно участвовал в написании руководства по эффективной практике службы представления интересов с различными партнерами и в различных условиях. С августа 2002 года он помогал родственникам и помощникам пациентов известного специалиста Р. Ворда в области помощи пожилым людям с психическими расстройствами. В то время в этом подразделении доктора Р. Ворда проводились исследования для CHI (Commission for Health Improvement — Комиссия по улучшению здоровья), когда было установлено, что жестокое обращение с пожилыми пациентами имело место.

Несмотря на продвижение на более высокую должность в 2004 году, Майк продолжал заниматься развитием службы представления интересов, в частности средствами предотвращения и борьбы с жестоким обращением. В настоящее время он продолжает работать с группой управления защиты уязвимых взрослых людей в Манчестере (Protection of Vulnerable Adults Steering Group in Manchester).

Настоящий протокол был представлен Майком Уайльдом на конференции 2003 года «Представление интересов и жестокое обращение с пожилыми людьми». Этот протокол далее был направлен всем подразделениям службы представления интересов Эйдж Консерн на отзыв и был принят в 2004 году для использования сетью представления интересов.

Протокол службы представления интересов для работы в области жестокого обращения

КРАТКИЙ КОНТРОЛЬНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ

Зачем нужен протокол:

— это механизм принятия решения, который показывает, как мы работаем в этой области;

— протокол устанавливает границы отчетности и ответственности.

Руководящие принципы:

— жестокое обращение неприемлемо;

— взгляд клиента на жестокое обращение может отличаться от взгляда профессионала;

— лечение не должно быть более болезненным, чем болезнь;

— заявления о жестоком обращении — это еще не факты;

— заявления о жестоком обращении должны быть расследованы;

— жестокое обращение может быть острое либо хроническое;

— пострадавший может чувствовать себя более комфортно при обращении в неформальное (негосударственное) агентство для решения вопроса. Поэтому важно гарантировать, что это не поставит агентство в неловкое положение.

Жестокое обращение происходит тогда, когда:

— находясь в доверительных отношениях с пожилым человеком, лицо может нанести ему оскорбление или причинить физическую боль непреднамеренно и/или по какой-либо причине;

— в семье, в официальной или неофициальной обстановке, где пожилым человеком ожидаются уважение, забота и сострадание.

Жестокое обращение может принять форму:

— *физического насилия* — удара, шлепка, толкания, рывка, ограничения перемещения, неправильного применения лекарства;

— *психологического давления* — крика, ругани, угроз, обвинений, игнорирования, унижения;

— *финансового* — незаконного или запрещенного использования собственности пожилого человека, его денежных средств, пенсионной книжки или других ценностей.

— *сексуального домогательства* — любого насильственного или манипулированного вовлечения в сексуальные отношения других людей;

— *игнорирования, пренебрежения* — преднамеренно пренебрежительного отношения к обеспечению жизненно важных потребностей человека, обеспечению комфортных условий или жизненно важного медицинского обслуживания.

Ответная реакция на заявление о жестоком отношении:

— заявления всегда должны рассматриваться четко и беспристрастно;

— лицо, подающее заявление, должно быть сразу же информировано, что ответственность за расследование и преследование в судебном порядке по делам о жестоком обращении лежит на местной социальной службе;

— ни защитник, ни служба представления интересов не имеют официальных прав расследовать заявления о жестоком обращении. Они имеют право только помочь своим клиентам;

— любая полученная информация должна храниться как конфиденциальная;

— анонимность должна уважаться и по возможности сохраняться.