

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

по итогам реализации последнего отчетного периода проекта, с которым грантополучатель включен в перечень победителей конкурса на предоставление грантов Президента Российской Федерации на развитие гражданского общества (далее – грант)

Полное наименование организации (в соответствии с единым государственным реестром юридических лиц)	Автономная некоммерческая организация Музейно-образовательный центр "ШКОЛА-МУЗЕЙ-КУЛЬТУРА"
Основной государственный регистрационный номер (ОГРН)	1146300002254
Наименование проекта (в соответствии с договором о предоставлении гранта)	Звезды помощи - STARпом
Номер договора о предоставлении гранта	17-2-001470

Сведения о выполнении ключевых контрольных точек, запланированных на отчетный период

№ ККТ	Наименование ключевой контрольной точки	Контрольная дата	Фактическая дата	Сведения о выполнении (контрольная точка реализована в полном объеме либо нет)	Причины несоответствия запланированным параметрам (в случае наличия)
1.	15 "серебряных" консультантов оказали услуги не менее 900 горожанам на этом телефоне. Не менее 900 пожилых людей получили услуги консультирования и общения на телефоне доверия. Не менее 10 обученных пожилых людей включились в добровольческую деятельность на постоянной основе.	30.11.2018	30.11.2018	Исполнена частично	Количество звонков на телефон за время данного этапа - 430. На количество звонков мы имеем лишь опосредованное влияние через распространение информации о нем. За время этапа мы распространяли печатные листовки через социальных работников АНО "ЦСО" г. Самары. Также мы ежемесячно размещали информацию в новокуйбышевских СМИ "Город Н-ск. 2000 ", "Вестник" и соц.сетях с просьбой к пользователям передать информацию о телефоне старшему поколению.
2.	Проведено 2 поездки по достопримечательностям Самары и области для поощрения и мотивации "серебряных" добровольцев. В них приняло участие не менее 15 человек.	30.11.2018	26.11.2018	Исполнена	За отчетный период было проведено 3 поездки. Связано это с тем, что в предыдущих периодах у нас было отставание по показателям этой ключевой точки из-за проведения в Самаре чемпионата мира. Поэтому на этом этапе мы увеличили количество поездок по сравнению с запланированным.
3.	Проведен круглый стол по обсуждению практики проекта, в котором приняло участие не менее 30	30.11.2018	27.11.2018	Исполнена	Проведено 2 мероприятия вместо 1 запланированного, это связано с интересом, возникшим к практике проекта.

	организаций региона, занимающихся работой с пожилыми людьми. Вышло не менее 2 публикаций о проекте в СМИ и сети Интернет.				Более подробно - в разделе "незапланированные результаты".
4.	Подготовлен сборник методических материалов по практике проекта и передан для рассылки в министерство социально-демографической политики Самарской области. Не менее 30 организаций, работающих с пожилыми людьми, получили сборник методических материалов. Сборник опубликован в открытом доступе.	30.11.2018	30.11.2018	Исполнена	
Дополнительный комментарий					

<p>Описание содержания деятельности по проекту за отчетный период</p> <p><i>Информация, указанная Вами в данном поле отчета, будет доступна для посетителей сайта Фонда президентских грантов (в том числе представителей СМИ)</i></p>	<p>2 группы "серебряных" добровольцев в течении 2-х месяцев дежурили на телефоне доверия "пожилые-пожилым" - в г. Новокуйбышевске и г. Самаре. Информация о телефоне и графике его работы распространялась через местные СМИ и соц. сети. За это время на телефон поступило 430 звонков от пожилых людей. Консультанты получили супервизорскую помощь психолога проекта для снятия тревожности и повышения самооценки у пожилых консультантов. Было совершено 3 поощрительных культурно-просветительских поездки в музеи для "серебряных" волонтеров - областной художественный музей (его посещали дважды - слишком много картин за одну экскурсию тяжело для восприятия пожилого человека) и выставочный центр "Радуга". В течении последнего этапа проекта была описана практика проекта, ее текст был размещен в открытом доступе на сайте организации и передан в министерство социально-демографической и семейной политики области. Было проведено завершающее мероприятия - семинар по практике проекта. Формат круглого стола был преобразован в формат семинара, так как в этот момент основные планируемые нами участники круглого стола (самарский фонд "Хорошие истории", занимающиеся темой "серебряного" возраста) были заняты подготовкой конференции по "Серебряному Альянсу" в Петербурге. 13 ноября 2018 году в Самарской Губернской Думе мы провели семинар "Языки старости. 5 ключей к пониманию пожилого человека", в основу которого был положен опыт работы и практика проекта "Звезды помощи - StarПом". В мероприятии приняло участие 53 человека из 30 организаций, работающих с пожилыми людьми. По итогам этого семинара заместитель главы по социальным вопросам г. Октябрьска пригласила нас провести дополнительный семинар на их территории, чтобы познакомить с практикой проекта большее количество специалистов на их территории. 27 ноября 2018 года мы провели дополнительный семинар "Языки старости. 5 ключей к пониманию пожилого человека" в г. Октябрьске Самарской области, на котором присутствовало 11 человек из 8 общественных и государственных социальных учреждения муниципального района. В данный момент идут переговоры с администрацией Октябрьска по консультационно-методическому сопровождению с нашей стороны деятельности проектов, направленных на развитие пожилых людей, на территории района. В основу проектов ложится наш опыт работы с темой "серебряного" волонтерства и обучения пожилых людей. На данном этапе было полностью сокращено отставание по показателям поощрительных поездок, но имелось невыполнение показателя по количеству обращений на телефон доверия. На этот показатель мы имеем лишь опосредованное влияние - через распространение информации о телефоне. Мы регулярно напоминаем сообществу о работе телефона, приглашаем им воспользоваться, используя для этого местные СМИ, соц. сети, ЦСО и НКО, но принимает решение о звонке пожилой горожанин и повлиять на это решение - не в наших силах. Деятельность по проекту была полностью обеспечена необходимыми ресурсами. Вышло 5 публикаций о проекте в СМИ и сети Интернет.</p>
---	--



Обзор (описание) проведенных за отчетный период мероприятий (запланированные сроки (по приведенному в заявке календарному плану),

фактические сроки выполнения, полученные результаты с указанием применимых количественных и (или) качественных показателей)

Информация, указанная Вами в данном поле отчета, будет доступна для посетителей сайта Фонда президентских грантов (в том числе представителей СМИ)

№	Мероприятие	Запланированные сроки проведения	Фактические сроки проведения	Итог мероприятия (качественный результат)	Количественные показатели	
					наименование	значение
1.	Работа телефона доверия	с 01.10.2018 по 30.11.2018	с 01.10.2018 по 30.11.2018	15 пожилых консультантов в течении 2 месяцев дежурили на телефоне доверия. За это время к ним обратилось 430 человек, которым была оказана информационная помощь и эмоциональная поддержка.		
Количественные показатели (наименование)				значение		
количество "серебряных" консультантов на телефоне				15		
количество пожилых людей, обратившихся на телефон доверия				430		
2.	Поощрительные поездки для пожилых добровольцев	с 01.10.2018 по 30.11.2018	с 01.10.2018 по 26.11.2018	"Серебряные" добровольцы посетили 2 новых для них культурно-просветительских учреждения Самары - выставочный центр "Радуга" и областной художественный музей, который они посещали дважды из-за большого объема визуальной информации. Качественным результатом этих поездок стало удовлетворение пожилых людей своей активной культурной жизнью - они с определенной долей гордости сообщают, что в своих кругах их считают "неутомимыми любителями прекрасного" (цитата одного из участников). Им нравится не столько сам факт, что они постоянно ездят в музеи, сколько им ценно то внимание, которое обращено на них - с ними согласуют выбор музея, для них заказывают автобус, психолог, обучавших их, специально для них проводит экскурсии в музее. Все это позитивно влияет на их настроение и эмоциональное благополучие.		
Количественные показатели (наименование)				значение		
количество пожилых добровольцев, принявших участие в поездках				15		
количество поездок, в которых они приняли участие				3		
количество музейно-просветительских учреждений, в которых побывали добровольцы				2		
3.	Проведение семинара по практике проекта	с 15.11.2018 по 30.11.2018	с 13.11.2018 по 13.11.2018	Проведены 2 семинара по практике проекта (в г. Самара и г. Октябрьск), в котором приняло участие 64 сотрудника из 38 государственных и общественных организаций региона, работающих с пожилыми людьми. Участники семинара познакомились с теми технологиями проекта, которые могут быть тиражированы в их организациях.		

			Получили представление о практике реализованного нами проекта, особенностях работы с пожилыми людьми, о ресурсной поддержке.
Количественные показатели (наименование)			значение
количество специалистов, принявших участие в семинаре			64
количество организаций, принявших участие в семинаре			38

<p>Электронные ссылки на публикации и (или) материалы, содержащие информацию о реализации проекта за отчетный период, в средствах массовой информации и сети «Интернет» (включая социальные сети)</p> <p><i>Информация, указанная Вами в данном поле отчета, будет доступна для посетителей сайта Фонда президентских грантов (в том числе представителей СМИ)</i></p>	<p>1. Семинар по практике проекта - 14.11.18, портал СО НКО Самарской области http://sonko.samregion.ru/news/catalog/6303. 2. Семинар по практике проекта - 15.11.18, портал СО НКО Приволжского федерального округа http://nko-pfo.ru/16946. 3. Семинар по практике проекта - 15.11.18, Общественная Палата Самарской области https://op63.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=3564:2015-05-08-07-01-51&catid=24:2010-05-24-12-39-49&Itemid=100020. 4. Семинар по практике проекта - 16.11.18, Агентство социальной информации https://www.asi.org.ru/report/2018/11/16/samara-pozhilye-pyat-klyuchej-seminar/. 5. Подведение итогов проекта - 10.12.18, Город Н-ск. 200 https://vk.com/gorod_nsk2000?w=wall-18452833_25005%2Fall 6. Дневник проекта на сайте организации - http://www.smc63.ru/nashi-proekty-1/zvyozdy-pomoshchi-starpom/.</p>
<p>Фотографии с мероприятий, проведенных в отчетном периоде, а также видео- и аудиозаписи (если такие записи производились Грантополучателем) выступлений (докладов) участников, оплата выступления и (или) проезд, проживание, питание которых осуществлялись за счет средств гранта (при условии, что такие фотографии, записи не содержатся в публикациях, материалах, указанных в подпункте 5 настоящего пункта)</p> <p><i>Информация, указанная Вами в данном поле отчета, будет доступна для посетителей сайта Фонда президентских грантов (в том числе представителей СМИ)</i></p>	<p>Мероприятие: Работа телефона доверия</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="763 703 1249 1034">  <p>16.10.18. Самара, 4-й проезд, 157. Работа телефона доверия, супервизия (Титков И.С., "серебряный" во 16.10.18. Самара, 4-й проезд, 157. Работа телефона доверия, супервизия (Титков И.С., "серебряный" волонтер)</p> </div> <div data-bbox="1413 703 1899 1034">  <p>16.10.18. Самара, 4-й проезд, 157. Супервизия (Титков И.С., "серебряный" во 16.10.18. Самара, 4-й проезд, 157. Супервизия (Титков И.С., "серебряный" волонтер)</p> </div> </div>



16.10.18. Самара, 4-й проезд, 157. Встреча с волонтерами (Титков И.С., "серебряные" волонтеры)
16.10.18. Самара, 4-й проезд, 157. Встреча с волонтерами (Титков И.С., "серебряные" волонтеры)

Мероприятие: Поощрительные поездки для пожилых добровольцев



12.10.18. Самара, ул. Мичурина, 23. Экскурсия по выставочному центру "Радуга" ("серебряные" добровольцы)
12.10.18. Самара, ул. Мичурина, 23. Экскурсия по выставочному центру "Радуга" ("серебряные" добровольцы)



14.11.18. Самара, ул. Куйбышева, 92. Экскурсия по художественному музею ("серебряные" добровольцы)
14.11.18. Самара, ул. Куйбышева, 92. Экскурсия по художественному музею ("серебряные" добровольцы)



26.11.18. Самара, ул. Куйбышева, 92. Экскурсия по художественному музею ("серебряные" добровольцы)

26.11.18. Самара, ул. Куйбышева, 92. Экскурсия по художественному музею ("серебряные" добровольцы)

Мероприятие: Проведение семинара по практике проекта



13.11.18 Самара, ул. Молодогвардейская, 187, Самарская
Губернская Дума, зал заседаний (участники сем
13.11.18 Самара, ул. Молодогвардейская, 187, Самарская
Губернская Дума, зал заседаний (участники семинара,
Титков И.С., Титкова О.С.)



13.11.18 Самара, ул. Молодогвардейская, 187, Самарская
Губернская Дума, зал заседаний (участники сем
13.11.18 Самара, ул. Молодогвардейская, 187, Самарская
Губернская Дума, зал заседаний (участники семинара)



13.11.18 Самара, ул. Молодогвардейская, 187, Самарская
Губернская Дума, зал заседаний (Титков И.С.,
13.11.18 Самара, ул. Молодогвардейская, 187, Самарская
Губернская Дума, зал заседаний (Титков И.С., участники
семинара)



27.11.18 Октябрьск, ул. Ленинградская, 48, центр
общественного доступа (участники семинара)
27.11.18 Октябрьск, ул. Ленинградская, 48, центр
общественного доступа (участники семинара)



27.11.18 Октябрьск, ул. Ленинградская, 48, центр общественного доступа (Титков И.С.)
 27.11.18 Октябрьск, ул. Ленинградская, 48, центр общественного доступа (Титков И.С.)

Количество публикаций за весь срок осуществления проекта

23

Электронные версии материалов (бюллетеней, брошюр, буклетов, газет, докладов, журналов, книг, презентаций, сборников и иных), созданных с использованием гранта в отчетном периоде (при условии, что такие материалы не содержатся в материалах, указанных в подпункте 5 настоящего пункта)

Название	Описание	Файл	Дата
----------	----------	------	------

Фотографии материальных объектов (сооружений, площадок, экспозиций и аналогичных), созданных (восстановленных) с использованием гранта в отчетном периоде (фотографии до, во время и после создания (восстановления) объектов), и (или) видеозаписи их создания (восстановления) (при условии, что такие фотографии, записи не содержатся в других разделах)

<i>Информация, указанная Вами в данном поле отчета, будет доступна для посетителей сайта Фонда президентских грантов (в том числе представителей СМИ)</i>	
Информация о собственном вкладе организации и использованном на реализацию проекта финансировании (за весь срок осуществления проекта)	Собственный и привлеченный вклад организации за этот период составил 187 248 руб. В том числе: 1. По статье "Оборудование" - 119 288 руб. 2. По статье "Офисные расходы" - 40 000 руб. на содержание помещений и 3000 руб. на канцтовары и расходные материалы. 3. По статье "Разработка и поддержка сайтов" - 4 500 руб. на оплату хостинга. 4. По статье "Прочие прямые расходы" - 12 000 руб. на организацию кофе-пауз и 8 460 руб. на входные билеты в музей.
Объем средств, дополнительно привлеченных на реализацию проекта (включая примерную оценку труда добровольцев, безвозмездно полученных товаров, работ, услуг, имущественных прав) (тыс. руб.)	18 725,00

Основные достигнутые количественные и качественные результаты реализации проекта за весь срок осуществления проекта

Информация, указанная Вами в данном поле отчета, будет доступна для посетителей сайта Фонда президентских грантов (в том числе представителей СМИ)

	Наименование	показатель
а) Количественные результаты	количество пожилых профессионалов, прошедших обучение для работы на телефоне доверия "пожилые-пожилым"	15
	количество пожилых людей целевой группы включившихся в добровольческую деятельность на телефоне доверия на постоянной основе после завершения сроков проекта	12
	доля пожилых людей целевой группы, позитивно оценивших свою деятельность в проекте, от общего количества людей целевой группы:	90%
	количество пожилых людей города, обратившихся за услугами на телефон доверия "пожилые-пожилым"	1113
	доля пожилых людей, позитивно оценивших услуги телефона "пожилые-пожилым", от общего числа обратившихся пожилых людей	90
	количество организаций социального обслуживания пожилых людей, получивших методiku и описание опыта работы телефона "пожилые-пожилым"	38
	количество новых форм добровольческой активности для пожилых людей города	2
б) Качественные результаты	<p>За время проекта нам удалось сформировать адекватную модель гибкого, постоянного обучения пожилых добровольцев компетенциям в области коммуникативных потребностей пожилых людей. Добровольцы отметили комплексность работы с ними - обучение, практика, поддержка психолога, супервизорские встречи, поощрительные "культурные" поездки, самостоятельное "комьюнити" пожилых волонтеров. "Серебряные" волонтеры внесли комплексность в стандартную работу консультанта на телефоне, комбинируя разные приемы коммуникации с обратившимися, пытаясь за звонок максимально полно помочь человеку и создать у него ощущение, что вокруг есть ресурсы и он сможет ими пользоваться, что есть постоянная поддержка телефона и его не бросят после первого обращения. Это обеспечило примерно 25% вторичных обращений (уже для беседы, для возможности поговорить и быть понятым своим сверстником). Пожилые волонтеры существенно продвинулись в понимании личных границ общения, стали более чуткими и менее обидчивыми. Их самоощущения претерпели изменения. В речи волонтеров чаще стали звучать планы о будущем, а не ситуативные оценки состояний настоящего. Ощущения себя как компетентного человека, помогли им стать более "вписанными" в окружающий мир и в отношения с коллегами. Их встречи стали более частыми и проходили уже за пределами проектной деятельности. Они стали созваниваться и ходить друг к другу в гости. Сфера их жизни расширилась за счет нового круга общения и поощрительных поездок, где волонтеры находили новые формы досуга, места для самостоятельных поездок.</p>	

	<p>Отдельным положительным результатом явилась вовлеченность целевой группы в другую добровольческую деятельность. Они своими силами организовали дополнительный досуг для себя, стали полезными НКО в других направлениях деятельности. Пожилые волонтеры стали иначе относиться к молодому окружению, обнаружилась тенденция к выстраиванию ими партнерских отношений. Волонтеры заявляли о том, что им стало легче понять поведение и интересы своих внуков.</p>
<p>Оценка результатов реализации проекта, в том числе полученного социального эффекта</p>	<p>Проект устойчив, его результатами и ресурсами продолжают пользоваться благополучатели - пожилые люди, как в Самаре, так и в Новокуйбышевске. Продолжение проекта не требует финансовых средств, основным ресурсом в данном случае является добровольческая группа консультантов. Практика проекта легко тиражируема, так как в ней описана образовательная программа для обучения пожилых волонтеров коммуникативным компетенциям и этапность реализации проекта. С данным выводом согласились многие участники семинаров, проведенных нами в завершении проекта. Часть участников, в основном, это представители самарских (и близ лежащих районов) центров социального обслуживания увидели в работе телефона доверия ресурс для себя - они могут рекомендовать своим подопечным номера телефонов доверия, тем самым снимая с себя часть нагрузки по общению и эмоциональной поддержке пожилых людей, находящихся у них на обслуживании. Социальные службы Октябрьска и Сызрани (наиболее удаленные от Самары муниципальные районы) всерьез задумались о создании подобной телефонной службы поддержки старшего поколения на своих территориях. Администрация Октябрьского пригласила нас провести на территории дополнительный семинар, чтобы познакомить с практикой проекта большее число социальных работников (более подробно - в пункте "Сведения об устойчивости"). Социальный эффект проекта выходит за рамки направления проекта - поддержка людей старшего поколения и развитие "серебряного" добровольчества. Социальный эффект проекта имеет опосредованное влияние на несколько сфер общественной жизни и более подробно изложен в пункте "Наличие и характер уникальных результатов". Задачи проекта выполнены, цель проекта достигнута. Количественные и качественные результаты у целевой группы соответствуют запланированным показателям, за исключением показателя "количество пожилых людей города, обратившихся за услугами на телефон доверия "пожилые-пожилым". По этому показателю имеется отклонение - 1113 обращений вместо запланированных 1800, что составляет 62% исполнения. На этот показатель мы имели опосредованное влияние через распространение информации о телефоне и невыполнение показателя стоит отнести к недостаткам планирования проекта. Основные показатели результативности проекта достигнуты - это создание устойчивой волонтерской группы пожилых людей и удовлетворенность своей деятельностью у людей из целевой группы. С одной стороны, пожилому человеку нравилась та активность (обучение, дежурства на телефоне, поездки), в которую он был вовлечен, что положительно сказывалась на его самочувствии, повышала самооценку, обеспечивала социальными контактами за пределами семьи. С другой стороны, деятельность "серебряных" волонтеров несла реальную пользу другим пожилым людям. Примерно четверть позвонивших на телефон пожилых людей звонки стали совершать неоднократно, чаще всего это были очень возрастные люди (80+), оставшиеся в физическом или социальном одиночестве. "Муж у меня умер, я осталась одна. Дети? Что дети... Они отдельно живут, целыми днями заняты, они внукам своим помогают - моим правнукам, молодым вон как сейчас трудно живется. За учебу нужно платить, кредиты выплачивать, яслей нет... Я из дома уже лет 10 не выхожу, ноги болят, да и сил нет. Ко мне соцработник раз в неделю приходит, очень хорошая она у меня, внимательная, все делает, что ни попросишь. Но ей еще 5 человек, кроме меня, посетить нужно. Что я ее буду разговорами задерживать? Подруги почти все умерли, некому звонить... Телевизор редко включаю, глаза плохие стали, газеты не читаю, даже не знаю, есть ли они сейчас, иногда неделю новостей не слышу. Вот теперь с вами можно поговорить, узнать, что хоть в мире происходит..." - это почти дословная цитата одной из позвонивших бабушек, которая стала постоянным пользователем телефона, обращается примерно раз в неделю - рассказать, как себя чувствует, узнать какие новости в стране и городе. Таких звонков о пронзительном социальном одиночестве пожилых людей - около четверти обращений, именно этим людям нужен работающий телефон доверия, как связь с миром. Другие 75% обращений на телефон можно разделить примерно на 2 равные части. Первая часть касается информационных запросов - чаще всего по линии ЖКХ, бесплатного досуга и пенсий. Вторая часть - это запрос на разрешение ситуаций, где требовалось оценочное суждение и эмоциональный отклик собеседника. С этой частью звонков чаще всего возникали ситуации эмоционального вовлечения "серебряных" консультантов в проблему звонившего человека. Именно с этим чаще всего приходилось сталкиваться психологу в супервизорских встречах. Консультанты существенно продвинулись в понимании границ общения и вовлеченности в проблемы клиентов, им стала менее свойственна раздражительность от "глупых звонков", исчезло проявление слезливости при рассказе о проблемных звонках. Можно говорить о появлении волонтерской группы консультантов, имеющих необходимые компетенции для телефонного общения и эмоциональной поддержки пожилых людей.</p>
<p>Наличие и характер незапланированных результатов реализации</p>	<p>К числу незапланированных положительных результатов мы можем отнести возникшее социальное партнерство с СРЕБОО "Забота - Хэсэд Эстер". Благодаря их предложению включиться в проект и "пристроить" своих пожилых людей к каким-либо активностям, мы получили возможность реализовать проект без снижения количественных показателей. "Хэсэд", ломавший голову над тем, как от организации досуга перейти к развитию</p>

проекта	<p>активности своих пожилых людей, получил в результате проекта группу обученных и деятельных волонтеров. Помимо телефона доверия, "серебряные" волонтеры включились еще в 2 проекта, в котором помогают другим пожилым людям. Другим незапланированным результатом для нас стали позитивные изменения в осознании пожилыми волонтерами необходимости выстраивать диалог с молодым поколением. В ходе обучающих занятий часть волонтеров призналась, что у них напряженные взаимоотношения с внуками. Они не понимают их устремлений, образа жизни, язык, сленг, "залипание" в гаджетах молодого поколения вызывает у них отторжение, при этом практически все высказались о потребности быть в хороших отношениях со своими внуками. После обучения и практики общения с чужими людьми по телефону пожилые консультанты сообщили, что теперь они смотрят на проблему во взаимоотношениях с внуками с другой позиции. Они для себя открыли и приняли тот факт, что в коммуникации участвуют две стороны и обе несут солидарную ответственность за происходящее. Если ранее, пожилые люди обвиняли молодое поколение в нежелании "нормально разговаривать" с бабушками, то сейчас они признали, что тоже несут ответственность за выстраивание диалога с молодыми. Их внутренняя установка "Я жизнь прожил, меня обязаны уважать!", мешающая им при коммуникации с внуками, претерпела изменения. Полученные знания и практика выслушивания чужих печальных историй одиночества помогла им в преодолении ожидающей позиции в диалоге с другим поколением.</p>						
Недостатки, выявленные в ходе реализации проекта	<p>В ходе реализации проекта мы столкнулись с рядом трудностей, которые были обусловлены недостатками нашего планирования проекта. Прежде всего, были большие проблемы с набором группы пожилых людей для обучения и последующей волонтерской деятельности в городе Новокуйбышевске. В феврале 2018 года практически последовательно друг за другом мы набирали группы пожилых людей для бесплатного обучения компьютерной грамотности (программа "Статус Онлайн" фонда КАФ и самарского БФ "Хорошие истории") и группу для обучения у нас в проекте. Отказаться от ведения программы "Статус Онлайн" теоретически мы могли, но по факту это оказало бы негативное влияние на партнерские отношения с нашим местным фондом, сроки этой программы были утверждены КАФом на март-июнь 2018 года и изменить их мы тоже не могли. В результате произошло смещение в головах пожилых новокуйбышевцев компьютерных курсов и обучающих занятий по нашему проекту, переросшее фактически в требование к нам - "Возьмете на компьютерные курсы, тогда пойду к вам учиться общению на телефоне". В итоге нам удалось набрать группу только в 3 человека, что недостаточно для устойчивой работы телефона. Такая количественно маленькая группа не позволила бы нам не только обеспечить достижение результатов проекта, но и дальнейшее устойчивое функционирование телефона "пожилые-пожилым". У нас не было возможности ротации в смене волонтеров, что увеличило нагрузку на них и, соответственно, выросли их требования, чаще всего малообоснованные, касающиеся установления дополнительных привилегий (например, перед дежурством звонить и спрашивать, может ли волонтер придти на согласованное ранее дежурство, заказывать такси, если на улице дождь и т.п.). Эти требования мы рассматриваем двояко. С позиций исполнения проекта - это негативное явление, с психологической точки зрения - это свидетельство повышения самооценки пожилых волонтеров. Это говорит о позитивном изменении в ощущении себя ("я востребован, без меня никак").</p>						
Общие выводы по результатам реализации проекта	<p>Проект реализован успешно, устойчив и востребован благополучателями. Внутренние факторы успешной реализации проекта - это высокая интегрированность организации в региональное сообщество 3-го сектора, операциональная гибкость и мобильность принятия решений, высокая мотивированность сотрудников, занятых в проекте. Внешние факторы - это потребность среды в новых практиках развития пожилого человека. Этим объясняется интерес к практике проекта со стороны других организаций. Этот проект привел нас к переосмыслению направлений деятельности организации и ревизии целевых групп. Реализация проекта с его расширением на Самару показала нам недостаточность кадровых ресурсов и определенные провалы в планировании нашей деятельности. Мониторинг реализации проекта "вылился" в 2 стратегические сессии по развитию организации, на которых была проанализирована существующая модель работы с целевыми группами, выявлено несоответствие кадрового обеспечения организации видам помощи и направлениям работы с целевыми группами. Была произведена ревизия целевых групп - соответствие их потребностей и ожиданий реальным возможностям и ресурсам организации. Качественно описаны целевые группы, уточнены их потребности. По результатам этого было решено прекратить прямую работу с целевой группой "социально одинокие пожилые люди", обобщить свой опыт и методики работы с ней, сосредоточиться на тиражировании этого опыта и оказании консультационно-методической помощи тем организациям, которые захотят воспользоваться нашими наработками в области работы с пожилыми людьми. Таким образом, были расставлены приоритеты в дальнейшей работе организации, уточнены и качественно описаны целевые группы организации, выявлены дефициты ресурсов и определены направления повышения квалификации специалистов организации. Поднятая нашим проектом тема - активизация ресурсов старшего поколения и создание действенных форм добровольчества пожилых людей - отразила потребность общества в новых подходах к работе со старшим поколением.</p>						
Дополнительные документы	<table border="1"> <tr> <td>Название</td> <td>Описание</td> <td>Файл</td> <td>Дата</td> </tr> </table>	Название	Описание	Файл	Дата		
Название	Описание	Файл	Дата				

	17-2-001470 Семинар 13.11.18. Листы регистрации участников	17-2-001470 Семинар 13.11.18. Листы регистрации участников	17-2-001470 Семинар 13.11.18. Список участников.pdf	15.11.2018
	17-2-001470 Семинар 27.11.18. Листы регистрации участников	17-2-001470 Семинар 27.11.18. Листы регистрации участников	17-2-001470 Семинар 27.11.18 Октябрьск. Список участников.pdf	09.12.2018
	17-2-001470 Пресс-отчет проекта	17-2-001470 Пресс-отчет проекта	Пресс-отчет Звезды помощи.pdf	10.12.2018
Рекомендации по развитию грантового конкурса	Фонд создал прекрасные модули обучения социальному проектированию и открытую, прозрачную систему информирования о конкурсных процедурах. С нашей точки зрения, стоит подумать о внедрении системы обучения оценке итогов проектов - оценка результативности, эффективности и т.д. Этих компетенций у НКО недостаточно.			
Должность и ФИО лица, подписывающего отчетность	Фамилия, имя и отчество: Титкова Ольга Станиславовна			
Основания полномочий лица, подписывающего отчетность	Отчет подписан на основании Устава			

Дополнительная информация

Количество благополучателей проекта	850		
	Целевая группа	Тип благополучателя	Количество
	Пенсионеры	прямое адресное воздействие на конкретных благополучателей (реабилитация, обучение и др.)	850
Количество добровольцев, участвовавших в реализации проекта	15		
Наличие и характер уникальных результатов проекта	<p>Социальный эффект проекта заключается в позитивном воздействии на несколько областей жизни общества. 1. В области улучшения качества жизни пожилых людей. Прежде всего, это удовлетворение обычно фрустрированных потребностей пожилых людей в общении и эмпатии на телефоне "пожилые-пожилым". Во-вторых, появилась область приложения усилий (консультант телефона), которая полезна пожилым людям, не унижительна для них ("у меня высшее образование, награды, а мне предлагают дворником пойти ..." - самое характерное возмущение пожилых людей в их рассказах о попытках найти себе применение на пенсии). В этой деятельности пожилые люди из целевой группы нашли признание ценности их опыта и осознание своей важной миссии - помощь другим, другие пожилые благополучатели получили возможность быть услышанными, вести диалог и иметь собеседника. 2. В области развития новых практик социальной работы. Появление "возрастной инфраструктуры помощи" - специализированного телефона для пожилой аудитории, где происходит смещение привычного фокуса консультирования (в котором более молодые оказывают услуги более пожилым). Находясь в равных по возрасту позициях с клиентом, глубже понимая культурные особенности и взгляды клиента, пожилой консультант оказывает качественно иную услугу. 3. В области развития образовательных модулей. Появление практической андрагогической модели обучения возрастным специалистам переговорных процессов. Мир специалистов помогающих профессий постоянно расширяется, появляются новые области, ранее существующие скорее на бумаге, чем на практике, образовательные модули для таких специалистов чаще всего отсутствуют в учреждениях профессионального образования. В случае нашего проекта был апробирован образовательный модуль для подготовки пожилых людей переговорным процессам. Можно говорить о</p>		

	<p>наличии на территории практикующих андрогогов, обучающих и переобучающих пожилых людей узкоспециализированным навыкам с учетом возрастных особенностей и жизненных сценариев обучающихся. 4. В области развития общественной активности. Произошло формирование устойчивой группы активных, вовлеченных в деятельность, волонтеров из числа пожилых людей. Само сообщество пожилых стало меняться изнутри, появились отдельные активные представители, обладающие компетенциями, необходимыми для внесения изменений в существующее положение сообщества пожилых людей. Наши партнеры из СРЕБОО "Забота - Хэсэд Эстер" отметили, что благодаря проекту у них увеличилось число участников организации - люди старшего поколения, имеющие еврейские корни, но никогда не интересовавшиеся и не участвовавшие в жизни самарской еврейской общины, стали интенсивно пользоваться теми возможностями, что может предложить "Хэсэд". В "Хэсэде" с сентября 2018 года начали работать 2 новых проекта для пожилых людей - "Счастьем поделись с другим" и "Компьютерная грамотность", причем создателями и ведущими этих проектов стали наши пожилые волонтеры.</p>			
Наличие и характер незапланированных результатов проекта				
Аудитория основной группы (страницы) организации в социальных сетях (чел.)	200			
Ссылка	https://vk.com/mcultura			
Сведения об устойчивости (продолжении) осуществлявшейся по проекту деятельности после окончания гранта	<p>Деятельность телефона доверия "пожилые-пожилым" продолжается за рамками проекта. В Самаре работает на добровольческой основе постоянная группа из 12-ти пожилых консультантов, обученных и осуществлявших практические дежурства на телефоне в рамках проекта. В Новокуйбышевске такой группы нет (остался только 1 человек), но мы "переключили" постоянных пользователей телефона доверия дополнительно на наших специалистов, которые отвечают на звонки и оказывают необходимую консультационную помощь пожилым горожанам и эмоциональную поддержку на телефоне. Нашей практикой серьезно заинтересовался г. Октябрьск, с учетом того, что у истоков этого интереса стоит второе лицо городской администрации, то у тиражирования нашей практики есть большие шансы. На данный момент мы совместно готовим соглашение о взаимодействии с администрацией и планируем подписать его в начале следующего года.</p>			
Дополнительные документы	Название	Описание	Файл	Дата