



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Metodika pro vyhledávání a přijímání dobrovolníků a práci s dobrovolníky

**Metodika byla zpracována v rámci projektu
Zavádění standardů kvality pro dobrovolnickou práci v sociálních
službách, č.CZ.03.2.63/0.0/0.0/19_098/0015239,
financovaného
Evropským sociálním fondem a státním rozpočtem ČR**

Únor 2022

Zpracovatelé:
Šárka Ludmila Podrábská, Slunečnice, z.s.
Doubrovka Dostálová, Slunečnice, z.s.

Obsah

Definice pojmů.....	1
1 Vyhledávání a získávání dobrovolníků	4
1.1 Spolupráce se školami	4
1.2 Besedy	4
1.3 Propagační materiály	7
1.4 Vitrínka.....	7
1.5 Média.....	7
2 Příjem dobrovolníka	8
2.1 První kontakt se zájemcem	8
2.2 Krátkodobé dobrovolnictví – 1. schůzka se zájemcem, úkoly	8
2.3 Informace o zdravotním stavu dobrovolníka.....	9
2.4 Krátkodobé dobrovolnictví – 2. schůzka s dobrovolníkem	9
2.5 Dlouhodobé dobrovolnictví – 1. schůzka se zájemcem, úkoly	9
2.6 Informace o zdravotním stavu dobrovolníka.....	10
2.7 Dlouhodobé dobrovolnictví – 2. schůzka se zájemcem	10
2.8 Dlouhodobé dobrovolnictví – 3. schůzka – vyhodnocení psychotestu, uzavření smlouvy ...	11
2.9 Dlouhodobé dobrovolnictví – 4. schůzka – návštěva/y vybraných organizací	12
3 Pojištění	12
4 Dokumentace.....	13
4.1 Dokumentace dobrovolníka.....	13
4.2 Dokumentace k přerušení/ukončení činnosti.....	14
4.3 Dokumentace zájemce.....	14
4.4 Vedení a rozdělení dokumentace.....	14
5 Zapojení dobrovolníka do služby	15
5.1 Dlouhodobý dobrovolník.....	15
5.2 Krátkodobý dobrovolník	16
5.3 Podmínky dobrovolnické služby	17
6 Ukončení smlouvy s dobrovolníkem.....	18
7 Pravidla pro dobrovolníka	19
7.1 Vzdělávání dobrovolníka.....	19
7.2 Supervize dobrovolníka.....	19
7.3 Výkazy práce dobrovolníka.....	19
7.4 Omluvy dobrovolníka.....	19

7.5	Hodnocení dobrovolníka	20
7.6	Zodpovědnost dobrovolníka	20
7.7	Kontaktní osoby dobrovolníka	20
7.8	Ostatní povinnosti	21
7.9	Krizové či problematické situace, konflikty v organizaci	21
7.10	Krizové či problematické situace, konflikty s klientem mimo organizaci	21
7.11	Krizové či problematické situace, osobní potíže dobrovolníka	22
7.12	Střet zájmů	22
8	Vzdělávání dobrovolníků	23
9	Supervize, intervize	24
9.1	Supervize	24
9.2	Intervize	25
10	Dobrovolnický klub	26
11	Dobrovolnický kroužek	27
12	Motivace a ocenění dobrovolníků	28
13	Kontrola a sledování kvality	29
13.1	Kvalita práce dobrovolníka	29
13.2	Kvalita služby/pracoviště, kde dobrovolník působí	30
13.3	Kvalita Dobrovolnického centra	31
13.4	Záznamy z hodnocení	31
13.5	Práce s výstupy	31
14	Stížnosti	32
14.1	Přijetí a záznam stížnosti	32
14.2	Typy stížností a způsoby řešení	33
15	Přílohy	35
15.1	Kontakty na střední a základní školy	35
15.2	Besedy na školách	35
15.3	Potvrzení od lékaře o způsobilosti k výkonu dobrovolnické služby	35
15.4	Psychotesty pro diagnostiku zájemců o dobrovolnictví	35
15.5	Smlouvy s dobrovolníkem	35
15.6	Formulář pro pracovní výkazy	35
15.7	Pravidla pro dobrovolníky	35
15.8	Školení dobrovolníků	35
15.9	Dobrovolnický klub – pravidla	35

15.10	Dobrovolnický kroužek – přihláška	35
15.11	Osnovy pro hodnotící pohovor s dobrovolníkem	35
15.12	Stížnosti	35
15.13	Potvrzení o výkonu dobrovolnictví	35
15.14	Záznam o ukončení služby	36
15.15	Ukázka přehledu ročních hodin organizace.....	36
15.16	Informovaný souhlas s předáním informací o zdravotním stavu dobrovolníka přijímající organizaci	36

Definice pojmů

Kdo se může stát dobrovolníkem?

- Dobrovolník je člověk starší 15 let (resp. 18 let při vysílání k výkonu dobrovolnické služby do zahraničí), který se rozhodl věnovat svůj volný čas a energii tam, kde má pocit, že je potřeba jeho pomoc. Smyslem jeho práce není nahradit personál zařízení, do něhož dochází, ani profesionálně zvládnout odbornou část péče o klienty, ale přinést něco navíc - trávit s klienty jejich volný čas, dělat jim společníka, pomáhat jim s realizací jejich individuálních programů apod.
- Dobrovolník vykonává činnost bez nároku na odměnu. Jeho dobrovolnické aktivity jsou pak organizovány na základě zákona o dobrovolnické službě a spočívají zejména v pomoci klientům a dalších aktivitách podle zákona o dobrovolnické službě. S každým dobrovolníkem je před započítáním jeho působení v přijímající organizaci podepsána dobrovolnická smlouva. Tu zprostředkovává vysílající organizace, kterou je v tomto případě Dobrovolnické centrum Slunečnice, z.s. Smlouva zajišťuje pojištění proti škodám na zdraví a na majetku, které vzniknou jemu osobně nebo které by neúmyslně mohl způsobit jiným osobám.
- Dobrovolník nemůže být s organizací v pracovněprávním poměru, dobrovolnickou činnost nesmí vykonávat v rámci podnikatelské nebo jiné výdělečné činnosti. Dobrovolník je povinen dodržovat zákon o dobrovolnické službě a pravidla, která si s přijímající organizací předem nastaví.

Zájemce o dobrovolnictví

- Osoba, která se zajímá o dobrovolnictví, ale ještě nemá uzavřenu smlouvu o dobrovolnictví. Může jen projevit zájem o činnost dobrovolnického centra a rozhodovat se, zda by se chtěla dobrovolnictví věnovat, nebo může již být v přijímajícím procesu, kdy odevzdala vyplněné psychotesty a seznamuje se s prací s vybranou cílovou skupinou.
- Zájemcem o dobrovolnictví může být i osoba mladší 15 let, která ze zákona ještě nemůže být dobrovolníkem. Pro tyto věkové kategorie má Dobrovolnické centrum Slunečnice samostatný program – Dobrovolnický kroužek.

Dobrovolnické centrum (DC)

- Samostatné oddělení Slunečnice, z.s., které je akreditovaným dobrovolnickým centrem pro přijímání a vysílání dobrovolníků. Koordinuje a řídí dobrovolnickou službu jak pro sekce Slunečnice, z.s., tak pro další přijímající organizace v Děčíně, podle obsahu akreditace. Má vedoucího pracovníka, případně koordinátora a je podřízeno řediteli/lce Slunečnice, z.s.

Koordinátor

- **Ve vysílající organizaci** Slunečnice, z.s. je to pracovník dobrovolnického centra, který má na starost kontakt s dobrovolníky při výkonu jejich dobrovolnické práce, koordinuje jejich aktivity a vysílání do přijímajících organizací, metodicky je vede, hodnotí, vzdělává, motivuje. V případě absence koordinátora v organizaci jeho kompetence přebírá Vedoucí dobrovolnického centra.
- **V přijímající organizaci** se za koordinátora považuje pracovník, který je určen pro příjem dobrovolníků a dohled nad nimi.

Přijímající organizace

- Veřejně prospěšná organizace, jejímž cílem je přispívat k dosahování obecného prospěchu, kterou vedou bezúhonné osoby a která splňuje povinnost podle zákona o sociálních službách a zákona o dobrovolnické službě a přijímá do své činnosti dobrovolníka.
- Pokud je přijímající organizace současně akreditovaným centrem a dobrovolníka přijímá pouze pro svou činnost, uzavírá s ním smlouvu, pojišťuje jej a zajišťuje výkon dobrovolnické služby v plném rozsahu akreditace.
- Pokud je přijímající organizace přijímajícím subjektem bez akreditace a do její činnosti dobrovolníky vysílá akreditovaná vysílající organizace, uzavírá přijímající organizace smlouvu pouze s vysílající organizací, dobrovolníka nepojišťuje, nevybírám, to vše náleží vysílající organizaci. Tato přijímající organizace zajišťuje naplnění samotné dobrovolnické služby dobrovolníka, zajišťuje mu materiální i technické podmínky pro výkon služby a podporuje a kontroluje jej na pracovišti v organizaci.

Vysílající organizace

- Vysílající organizací je veřejně prospěšná právnická osoba se sídlem v České republice, která dobrovolníky vybírá, eviduje, připravuje na výkon dobrovolnické služby a uzavírá s nimi smlouvy o výkonu dobrovolnické služby za podmínky, že má udělenou akreditaci podle zákona o dobrovolnické službě. Vysílající organizací je Slunečnice, z.s.
- Zajišťuje výkon dobrovolnické služby v základním rozsahu daném akreditací, samostatnou náplň činnosti vysílaných dobrovolníků pak na základě smlouvy zajišťují právě přijímající organizace.

Akreditace

- „certifikační“ proces Ministerstva vnitra ČR, který uděluje Dobrovolnickému centru na 4 roky akreditaci pro dobrovolnickou službu. Každá akreditovaná organizace o něj musí opakovaně po 3 letech žádat znovu a nově prochází celým akreditačním řízením. Každá organizace má individuální obsah a náplň dobrovolnické služby a akreditace je určena pouze pro obsah, který je Ministerstvem vnitra schválen (nemůže tedy poskytovat dobrovolnickou službu nad rámec akreditace).
- Akreditovaná organizace se musí plně řídit zákonem o dobrovolnické službě.
- Díky poskytnuté akreditaci se může ucházet u MV ČR a Krajského úřadu o dotace na podporu své činnosti

Dlouhodobá dobrovolnická služba

- Dobrovolnická smlouva je uzavřena na více než 3 měsíce, dobrovolník dochází pravidelně na konkrétní opakující se činnosti. Dobrovolník prochází vstupním proškolením, povinně musí v průběhu své služby absolvovat základní dvoudenní školení, supervize a pravidelné informační a hodnotící schůzky s koordinátorem. Je povinen pravidelně každý měsíc odevzdávat výkaz své práce.

Krátkodobá dobrovolnická služba

- Dobrovolnická smlouva je uzavřena max. na 3 měsíce či na jednorázovou aktivitu. Dobrovolník projde vstupním proškolením a bude absolvovat informační a hodnotící schůzku s koordinátorem po ukončení své aktivity, nemá povinná další vzdělávání ani supervizi, ale může ji využívat, pokud o ně má zájem. Je povinen po ukončení aktivity odevzdat výkaz své práce.

Klient

- Osoba využívající sociální služby poskytované přijímající organizací podle zákona o sociálních službách.

1 Vyhledávání a získávání dobrovolníků

Probíhá v několika úrovních, lišících se zaměřením na konkrétní cílové skupiny. Pro děti z posledních ročníků ZŠ a studenty středních škol a učilišť pořádáme **besedy** a do škol dáváme pravidelně **informační letáčky a náborové plakáty**, pro seniory oslovujeme organizace, které s nimi pracují – opět osvětou formou besed a infoletáky, pro širokou veřejnost umísťujeme informační letáky na **veřejně přístupná místa** a zveřejňujeme články o činnosti a pozvánky na akce **v médiích a na sociálních sítích** (více k PR v samostatné Metodice PR).

1.1 Spolupráce se školami

Do spolupráce jsou zapojeny tyto školy:

- SZŠ Děčín
- Gymnázium Děčín
- Evropská obchodní akademie Děčín
- Vyšší odborná škola a Střední průmyslová škola strojní, stavební a dopravní, Děčín
- Střední škola řemesel a služeb, Děčín
- ZŠ Nativity, Děčín
- ZŠ Na Stráni, Děčín

Formy spolupráce

- Besedy (1 vyučovací hodina, většinou v rámci hodin občanské výchovy nebo třídnických hodin)
- Společné integrační aktivity, projekty

(kontakty jsou v samostatné příloze a jsou pravidelně aktualizovány)

1.2 Besedy

Cíl besed

- Osvěta problematiky sociálních služeb
- Osvěta a motivace pro dobrovolnictví
- Nalezení i jiné spolupráce – např. projektové činnosti či společných akcí – zejména na učilišti se často přijde na to, že studenti nemají zájem o to, stát se aktivními dobrovolníky samostatně, ale že by s nimi šlo navázat spolupráci jiným - kolektivním způsobem (kurz vaření s klienty s mentálním postižením a kuchařskými uční, salon krásy etc.).

Obsah besed

- seznámení studentů s existencí sociálních služeb ve městě, s potřebami různých cílových skupin, předat jim informace, které dále mohou využít pro blízké v rodině a mezi známými v případě potřeby pomoci a péče
- přiblížení, jak funguje dobrovolnická služba v Děčíně, jak se do ní mohou zapojit, jaké možnosti a výhody přináší, jak ji mohou využít pro portfolio pro další studium či profesní růst

- vyzdvižení osobního přínosu – smysluplné zaplnění volného času, nové poznatky a dovednosti, noví přátelé

- představení přeshraniční dobrovolnické služby a možnosti zapojení se po maturitě

Stěžejní témata prezentace/besedy:

- co je dobrovolnictví, kdo je dobrovolník

- představení Slunečnice, z.s. a jejího Dobrovolnického centra

- co jsou to sociální služby, pro koho jsou určené, jaké služby fungují v Děčíně, pro jaké cílové skupiny jsou, jak jejich pomoc může využít pro své blízké každý z nás

- jak probíhá příprava a vysílání dobrovolníků do služeb

- co je to přeshraniční dobrovolnická služba a jak se do ní může student zapojit

- jaký je přínos dobrovolnictví pro studenty samotné, jak ho mohou pro sebe využít

Příprava besed

- na začátku každého školního roku osloví pověřený pracovník (dále koordinátor) jednotlivé školy a domluví termíny besed. Kontaktní osoby na školách mají přehled o tom, ve kterých třídách besedy byly v předchozím roce, aby se neopakovaly pro stejné žáky a studenty, většinou vybírá třídy prvních a druhých ročníků

- koordinátor dohodne podobu besedy, potřeby (aby nebyly spojené dvě třídy, aby byl prostor pro diskusi se žáky, aby pedagog přítomný besedě do ní nezasahoval, aby byla přítomna funkční výpočetní technika a dataprojektor atd.)

- krátce před realizací besedy si potvrdí znovu její termín i čas a také čas, kdy se s pedagogem dané třídy sejde a kde

- zkontroluje funkčnost power-pointové prezentace, upraví aktuální informace, případně fotografie. Prezentaci vždy pro jistotu uloží ještě do formátu pdf pro případ, že by program ve školním počítači nebyl s prezentací kompatibilní, aby bylo možné ji odprezentovat alespoň z pdf.

- pokud je to možné, hledá koordinátor pro své besedy různá zpestření – může s sebou na besedu vzít někdy „německého“ dobrovolníka z roční stáže, aby se studentům představil a řekl něco o své stáži, jindy zajímavého pracovníka ze sociálních služeb, který jim může povyprávět nějaké příběhy nebo zkušenosti, které studenty zaujmou či zabaví atd.

Potřebné pomůcky na besedu:

- prezenční listina (vzor v příloze)

- evaluační dotazník s místem na uvedení kontaktu na zájemce (vzor v příloze)

- informační letáček pro studenty

- flash disk s nahranou PWP prezentací

Průběh besed – střední školy

- připraví se a zapojí prezentace (ideálně o přestávce, aby se tím nezdržovalo při samotné besedě)

- koordinátor se představí (a to i tehdy, když jej představí pedagog), poděkuje za možnost se se studenty setkat a nastíní, o čem dnešní setkání bude a co pro studenty má připravené

- rozpošle mezi studenty prezenční listinu a požádá je o vyplnění a podepsání, zdůvodní potřebou vykazování a doložení, že beseda skutečně proběhla pro ministerstvo vnitra, které uděluje akreditaci a kontroluje dotace na činnost dobrovolnického centra

- nechá kolovat také letáčky, aby si je studenti mohli pročíst nebo nechat

- představuje jednotlivé části prezentace, hovoří se studenty, obrací se na ně a diskutuje po celou dobu besedy. Program by neměl být nudný, koordinátor se nesnaží o přednášku s fakty, které chce důkladně předat, ale spíše o společné zamyšlení, o diskusi. V průběhu besedy by se měl studenty snažit co nejvíc zapojit, vyptávat se jich, zajímat se o jejich názory a zkušenosti.

- na konci požádá studenty o vyplnění evaluačního dotazníku a vybídne je, aby ti, které by dobrovolnická služba nebo cokoliv jiného zaujalo a chtěli se v Dobrovolnickém centru setkat, na sebe napsali celé jméno a kontakt a nabídne, že až hodina skončí, ještě o přestávce zůstane pro ty, kteří se chtějí zeptat na cokoliv osobně
- požádá o poslední dotazy
- poděkuje přítomnému pedagogovi i studentům za zájem a jejich aktivitu, rozloučí se
- vybere dotazníky, zkontroluje prezenční listinu a požádá pedagoga také o jeho podpis, vyjme flash disk, odpojí PC techniku
- o přestávce zůstává ještě pro odpovědi studentů, kteří za ním přijdou osobně

Průběh besed – základní školy

Besedy na základních školách musí mít trochu jinou podobu. Dobrovolníkem se může nezletilý stát až od 15 let, proto tyto besedy nemusí být tolik náborové, ty si děti zažijí až půjdou dále studovat, ale měly by jim ukázat, co to dobrovolnictví vlastně je. Nejlepší je děti s tematikou seznámit prostřednictvím interaktivních her. Není vůbec vhodný frontální způsob výkladu, mnohem nosnější bude, když se ve třídě udělá kolečko z židlí (lavice se odsunou ke stěnám) nebo si s dětmi sednou do kolečka na koberci ve školní klubovně a v něm si budou všichni společně povídat.

V průběhu koordinátor zapojí dvě (max. tři) krátké interaktivní hry zaměřené na dobrovolnictví, spolupráci s druhými, uvědomění si znevýhodnění, atd, vždy adekvátně věku účastníků. Hry pomáhají udržet pozornost a namotivovat.

Cílem těchto besed je, aby si děti uvědomily, co vše může spadat do dobrovolnictví, co obnáší a jestli samy na dobrovolnictví neparticipují, nebo jestli je nějaká možnost, jak by mohly. Také by si měly odnést povědomí o lidech s hendikepem a tom, co Slunečnice, z.s. dělá.

Vyhodnocení besed

- po proběhnutí besedy se koordinátor sejde buď ještě ve škole s osobou, s níž besedy domlouvá, sdělí svůj dojem a zážitek ze třídy, případně požádá o nějaké změny na základě nějaké aktuální zkušenosti (např. nekompatibilní technika, velký hluk z vedlejší tělocvičny, studenti měli zájem o nějakou společnou aktivitu/projekt – tak jak ji naplánovat a s kým, atd.), a pokud to lze a jsou v plánu ještě další třídy na této škole, rovnou si domluví další termín/y
- pokud možnost kontaktu po proběhlé besedě s kontaktní osobou není možná, v nejbližší době se s ní spojí telefonicky, aby probrali průběh besedy a technické věci, či další termíny
- prezenční listinu založí na příslušné místo (**šanon k besedám**) a počet studentů zapíše do evidence (uvede třídu, školu, počet studentů, pedagoga přítomného na besedě, termín, čas) (**v PC do samostatné složky besedy**)
- evaluační dotazníky vyhodnotí – zpracuje zápis z každé třídy: spočítá spokojenost, nespokojenost (+ důvody studentů), zapíše zajímavé/podnětné poznámky, vypíše zájemce s celými kontakty. Zápis uloží v PC (do samostatné složky k besedám, zápis z vyhodnocení) a do šanonu k besedám, kontakty vytiskne/či přepíše a připraví si je pro oslovování studentů na schůzky.
- podle rozvrhu své další práce si pak bude studenty zvat na seznamovací schůzky, kontakty oslovuje nejpozději do 5 dní od uskutečnění besedy
- jakékoliv zjištěné technické i obsahové potřeby změn pro besed (letáky, dotazníky, prezenční listina, prezentace) aktualizuje a připraví na další besedu

Dotazníky zjišťují

- jaké mají studenti zkušenosti s dobrovolnictvím
- jak pochopili z besedy, co je to dobrovolnictví
- co je z besedy zaujalo

- kdyby mohli v dobrovolnictví uplatnit, co je baví, čemu by se věnovali, případně jaké cílové skupině
- řádky pro kontakt na studenta pro zpětné oslovení koordinátorem
(dotazník je uložen v příloze, je pravidelně aktualizován podle potřeb)

Prezenční listina – obsahuje

- logo organizace, Dobrovolnického centra, donátorů DC
- název besedy, datum, čas
- řádky pro název školy a třídy
- řádky pro celé jméno a příjmení a podpis studenta/pedagoga
(prezenční listina je uložena v příloze, je pravidelně aktualizována podle potřeb)

1.3 Propagační materiály

- letáčky a plakáty na každou akci, kterou Dobrovolnické centrum pořádá, náborové letáčky, které by mělo mít dobrovolnické centrum stále aktuální a rozdávat je na besedách a ostatních příležitostech, kde se dají získat noví dobrovolníci.
- je možné předat je do škol, kde je mohou pedagogové umístit na nástěnky, do knihovny a dalších veřejných prostor (kavárny, DDM, čekárny lékařů atd.). Koordinátor má zpracovaný seznam míst, která podle potřeby aktualizuje či doplňuje. (Je evidován v šanonu v Metodice PR.)

1.4 Vitrínka

- vitrína Dobrovolnického centra je umístěna v ul. Březinova na objektu V.Grešika, klíč od vitríny má/je umístěn u asistentky ředitelky.
- je koordinátorem pravidelně aktualizována o nové aktivity, nadcházející akce a zároveň v ní stále musí být informace pro potenciální zájemce o dobrovolnictví, včetně aktuálních kontaktů.

1.5 Média

- tradiční média – Děčínský deník, Zpravodaj města Děčín, Enter, MF Dnes, ČRo Sever atd. – jsou koordinátorem oslovovány napřímo skrze spolupracující kontakty. Pro nábor dobrovolníků dobře slouží všechny pozitivní články o proběhlých aktivitách DC, pozvánky na plánované akce, informace o hledání dobrovolníků pro konkrétní speciální potřeby klientů nebo organizací atd. (bližší informace o postupu při práci s médii v Metodice PR).
- sociální média – FB, Instagram, you-tube – totéž jako u tradičních médií, jen je zde výhoda větší akceschopnosti a rychlosti a přímé komunikace se zájemci. O to větší je zde ale nárok na koordinátora zvládnout odpovědi a diskusi, kterou otevře.

2 Příjem dobrovolníka

2.1 První kontakt se zájemcem

Koordinátor zájemce z dotazníků ze škol telefonicky nebo mailem osloví a pozve na schůzku do Dobrovolnického centra na společně domluvený termín a čas.

Pokud zájemce přijde sám a není navázán na žádnou osobní kampaň, ale dočetl se o Dobrovolnickém centru např. v médiích nebo z letáků, případně dostal doporučení od jiné osoby či organizace, je možné, pokud má koordinátor prostor, sednout si se zájemcem a popovídat si rovnou, ale doporučujeme si spíše vyhradit a domluvit čas, kdy bude koordinátor na schůzku připraven, nebude muset odkládat rozpracovanou práci a bude se moci zájemci věnovat delší dobu a naplno. Při tomto prvním setkání si určitě mohou říci nejdůležitější informace a pak si domluvit schůzku v klidu na jindy.

Důvodem plánování schůzek je také praktická potřeba mít od začátku nastavené i hranice a pravidla práce s dobrovolníky, aby koordinátor v jejich očích nebyl osobou, která vykonává dobrovolníkům, co oni zrovna v danu chvíli potřebují, ale aby dobrovolníci od počátku chápali a respektovali také povinnosti a práci koordinátora. Učí se tím i nastavovat si své a respektovat klientovy hranice i pro svou dobrovolnickou práci.

2.2 Krátkodobé dobrovolnictví – 1. schůzka se zájemcem, úkoly

Zde si zájemce i koordinátor vzájemně ujasní možnosti a potřeby krátkodobého dobrovolnického působení, koordinátor vysvětlí zájemci, jak funguje systém krátkodobého dobrovolnictví, na co bude mít dobrovolník nárok a co může využít, seznámí ho s jeho povinnostmi.

Od zájemce zjistí jeho očekávání a ujasní nesrovnalosti, doplní a dovysvětlí vše tak, aby byl zájemce správně instruován. Prioritou této schůzky je zájemce obeznámit s činnostmi dobrovolnického centra, s jeho fungováním a možnostmi zapojení se.

Zájemce již přichází s konkrétním záměrem, většinou na základě výzvy k jednorázové akci nebo specifické pomoci (např. v pandemické či uprchlické krizi). Schůzky mají jinou náplň a postup než v případě dlouhodobého dobrovolnictví, stačí většinou dvě schůzky.

Koordinátor na této schůzce již domluví s dobrovolníkem konkrétní práci, čas, četnost.

Na místě uzavřou:

- dobrovolnickou **krátkodobou smlouvu** (v případě nezletilých dobrovolníků mu dá smlouvu domů, aby ji **podepsali rodiče** a přidá **souhlas rodičů** s dobr. službou). Koordinátor zájemci smlouvu podrobně vysvětlí podle jednotlivých částí smlouvy. Podpisem smlouvy se zájemce stává dobrovolníkem a již se na něj vztahuje pojištění.

- dokument o **GDPR**. Koordinátor dobrovolníkovi/zájemci dokument GDPR podrobně vysvětlí podle jeho jednotlivých částí.

- dobrovolník/zájemce dostane **formulář pro pracovní výkaz**

- koordinátor zájemci/dobrovolníkovi předá **Pravidla pro dobrovolníky** a provede s nimi zájemce/dobrovolníka **základním vstupním proškolením**

Pro první schůzku si koordinátor vyhradí dostatek času, hodina je optimální, ne vždy bude naplněná, ale pro jistotu je vždy lepší mít rezervu. Zájemce by se měl při ní cítit co nejkomfortněji, proto by mu měl být nabídnut čaj / káva a měl by být vymezený společný prostor, kde se setkání uskuteční (u společného stolu, v nerušené místnosti bez dalších osob...).

Před ukončením schůzky si koordinátor musí být jist, že zájemce neodchází s nějakým zmatkem, nebo nejistotou. Je dobré si na konci vše dohodnuté zopakovat a potvrdit, zda zájemce všemu porozuměl.

Na konci schůzky si zopakují a shrnou, co je domluveno. Pokud je potřeba, domluví termín a čas další schůzky.

2.3 Informace o zdravotním stavu dobrovolníka

Pokud dobrovolník má zdravotní či jiný handicap nebo onemocnění, které by mohlo zkomplikovat průběh dobrovolnické služby, zejména pokud je toto doloženo povinným potvrzením od lékaře, je nezbytné, aby dobrovolník podepsal **informovaný souhlas s předáním této informace přijímající organizaci**. Jedná se zejména o případy cukrovky, epilepsie, poruch autistického spektra, případně osoby s mentálním postižením, které mohou do organizace přicházet s rozvojem inkluzivního dobrovolnictví atp. Přijímající organizace pak v případě potíží může profesionálně a adekvátně zareagovat cílenou pomocí.

V případě, že dobrovolník tento souhlas nechce dát, přijímající organizace nesmí údaje o jeho zdravotním stavu obdržet a pak jej na základě obecného vyhodnocení rizikovosti (bez znalosti konkrétní diagnózy konkrétní osoby) může odmítnout.

(Formulář informovaného souhlasu v příloze)

2.4 Krátkodobé dobrovolnictví – 2. schůzka s dobrovolníkem

Schůzka již proběhne většinou pouze s nezletilými dobrovolníky pro převzetí dokumentů podepsaných rodiči – smlouva, souhlas, GDPR. Koordinátor si s dobrovolníkem potvrdí realizaci akce či aktivity, čas, podmínky, potřeby, postup.

Vše ostatní už se bude týkat samotné práce dobrovolníka.

2.5 Dlouhodobé dobrovolnictví – 1. schůzka se zájemcem, úkoly

Zde si zájemce i koordinátor vzájemně ujasní možnosti dobrovolnické služby i očekávání zájemce. Prioritou této schůzky je zájemce seznámit s činnostmi dobrovolnického centra, s jeho fungováním a možnostmi zapojení se. Zájemce by měl vědět, že nemusí naplňovat pouze poptávku, ale může sám zkusit přijít s čímkoliv, co by jej naplňovalo a chtěl by to v rámci dobrovolnictví realizovat. Pokud to bude možné, pokusí se dobrovolnické centrum zajistit uskutečnění.

V rámci prvního setkání by se měl koordinátor pokusit se zájemcem objevit, se kterou cílovou skupinou by mohl/měl pracovat nebo jaké jiné činnosti by se mohl věnovat. Velmi často to zájemce ještě neví. Je možné to s ním probrat znovu později na základě vyhodnoceného psychotestu, případně mu nabídnout zkušební období, ve kterém pozná, co vše je možné a po něm se rozhodne (bude např. měsíc docházet na kroužek dobrovolnictví v Nativity, nebo se účastní více jednorázových akcí a po nich se rozhodne). Často se stane, že zájemce svou cílovou skupinu bude chtít v průběhu práce změnit anebo že si na ni přijde až po absolvování školení.

Se zájemcem je dále důležité rozpoznat/najít a pojmenovat jeho motivaci, kde se o nás dozvěděl a jaké jsou jeho časové dispozice, které by chtěl dobrovolnictví věnovat. Stává se, že nadšení dobrovolníci by klidně docházeli pomáhat každý den, v tuto chvíli je potřeba si dát

vzájemné mantinely, stanovit jeho činnost třeba na 2x týdně a až teprve, pokud to po pár týdnech bude fungovat bez potíží, domluvit, jestli stále chce frekvenci navýšit.

Zájemce poučíme o jeho právech a povinnostech (supervize, školení, výkazy hodin), které vyplývají i ze smlouvy. Dostane **několik úkolů – co má donést a zajistit** na další schůzku:

- výpis z trestního rejstříku, i s účtenkou, kterou mu Slunečnice, z.s. proplatí
- potvrzení od lékaře, jehož vzor od koordinátora dostane a pokud bude lékař vyžadovat platbu, tak stejný postup s účtenkou
- pokud je nezletilý, donese vyplněný souhlas rodičů
- vyplněný psychotest

S psychotestem musí koordinátor zájemce řádně obeznámit, zdůrazní mu, že ho bude vyhodnocovat nezávislý zkušený terapeut, a že se jeho výsledku nemusí obávat. Spolu se zájemcem projdou krok po kroku každý list baterie testů, koordinátor podle osnovy vysvětlí zájemci postup a zpracování odpovědí a částí testu. U otevřeného příběhu koordinátor informuje zájemce, že od něj neočekáváme žádná odborná stanoviska, ale pouze lidský pohled na věc, co by v dané situaci dělal. I u kreativních a kreslicích úkolů je důležité zdůraznit, že nejde o umělecké dílo a kvalita výtvarného projevu se v testech nehodnotí.

Koordinátor zájemci poskytne prostor na dotazy a domluví si termín a čas další schůzky. Pokud z nějakého důvodu není možné stanovit v danou chvíli přesné datum, domluví se na době (týden, max. dva), kdy koordinátor zájemce osloví s domluvou termínu příštího setkání.

Pro první schůzku si koordinátor vyhradí dostatek času, hodina je optimální, ne vždy bude naplněná, ale pro jistotu je vždy lepší mít rezervu. Zájemce by se měl při ní cítit co nejkomfortněji, proto by mu měl být nabídnut čaj / káva a měl by být vymezený společný prostor, kde se setkání uskuteční (u společného stolu, v nerušené místnosti bez dalších osob...).

Před ukončením schůzky si koordinátor musí být jist, že zájemce neodchází s nějakým zmatkem, nebo nejistotou. Je dobré si na konci vše dohodnuté zopakovat a potvrdit, zda zájemce všemu porozuměl.

2.6 Informace o zdravotním stavu dobrovolníka

Pokud dobrovolník má zdravotní či jiný handicap nebo onemocnění, které by mohlo zkomplikovat průběh dobrovolnické služby, zejména pokud je toto doloženo povinným potvrzením od lékaře, je nezbytné, aby dobrovolník podepsal **informovaný souhlas s předáním této informace přijímající organizaci**. Jedná se zejména o případy cukrovky, epilepsie, poruch autistického spektra, případně osoby s mentálním postižením, které mohou do organizace přicházet s rozvojem inkluzivního dobrovolnictví atp. Přijímající organizace pak v případě potíží může profesionálně a adekvátně zareagovat cílenou pomocí.

V případě, že dobrovolník tento souhlas nechce dát, přijímající organizace nesmí údaje o jeho zdravotním stavu obdržet a pak jej na základě obecného vyhodnocení rizikovosti (bez znalosti konkrétní diagnózy konkrétní osoby) může odmítnout.

(Formulář informovaného souhlasu v příloze)

2.7 Dlouhodobé dobrovolnictví – 2. schůzka se zájemcem

Druhá schůzka je většinou kratičká, zájemce **přinese domluvené dokumenty**. **Koordinátor je všechny zkontroluje**, prohlédne si celý psychotest a pokud shledá, že v něm zájemce něco nedoplnil, požádá ho na místě, aby tak učinil. Pak se znovu zeptá, zda je mu vše

jasné, zda od první schůzky nevyvstaly ještě nějaké otázky a připraví ho na třetí schůzku, která proběhne po vyhodnocení psychotestu.

Zeptá se zájemce, jestli má zájem se při třetím setkání pobavit i o výsledcích psychotestu. Pokud ano, vysvětlí mu, že mu nelze poskytnout kompletní diagnostiku, kterou vyhodnotí terapeut, ta není určená pro zájemce, ale stručný výtah reflektující silná a slabší místa, s nimiž může dobrovolník pak při své práci cíleně pracovat a která ho mohou upozornit na potenciální úskalí, která jeho chování či postoje mohou vyvolávat.

Třetí schůzku si domluví pouze v přibližném odhadu (např. že proběhne přibližně za dva týdny) a jakmile dostane zpracovanou diagnostiku psychotestu, upřesní si telefonicky s dobrovolníkem přesné datum a čas třetí schůzky.

2.8 Dlouhodobé dobrovolnictví – 3. schůzka – vyhodnocení psychotestu, uzavření smlouvy

Třetí setkání tedy obsahuje **posezení nad psychotestem**, u kterého je absolutně zásadní vytvořit bezpečné a přívětivé prostředí pro zájemce, a nad **podepsáním smlouvy**, kterou se zájemce stává dobrovolníkem. Dobrovolník dále podepíše **dokument GDPR** a obdrží **formuláře pracovních výkazů**.

Koordinátor dobrovolnickovy **proplatí donesené účtenky** (za výpis z RT a potvrzení od lékaře)

Závěrem setkání by měl být už konkrétní plán na zapojení dobrovolníka do služby, kam, kdy a jakým způsobem to proběhne. Případně na exkurzi do jednotlivých služeb, následné školení a po něm zapojení do přímé dobrovolnické činnosti.

Práce s vyhodnoceným psychotestem – diagnostika se zájemci nepředává! Koordinátor z obdrženého vyhodnocení od psycholožky zpracuje pro dobrovolníka výtah nejpodstatnějších bodů a jejich obsah může dobrovolníkovi „přetlumočit“. Tato informace by měla obsahovat převážně zájemcovy klady a citlivě nastíněné možnosti jeho potenciálního jednání, které by mohlo být úskalím pro dobrovolnickou činnost a je třeba o něm vědět, nebo na něm pracovat v rámci supervizí. Je zásadní, aby zájemce věděl, že výsledek, který mu předkládáme, neříká, že on je takový, test nikdy není 100%, ale ukazuje potenciál jeho jednání například v zátěžových situacích. Výtažek z diagnostiky psychotestu by měl koordinátor vždy konzultovat s pověřenou osobou (nadřízeným, ředitelkou). U rozhovoru se zájemcem si musí dát koordinátor pozor a vyvarovat se rozebírání zájemce, to mu nepřísluší a je to překročení jeho kompetencí.

Vstupní proškolení

Koordinátor při podpisu smlouvy ústně **proškolí dobrovolníka v základních informacích** a důležitých postupech dobrovolnické práce a předá mu **vytištěný materiál Pravidel pro dobrovolníky**:

- Práva/povinnosti dobrovolníka i organizace (jsou uvedené ve smlouvě)
- Pravidla dobrovolnické služby – vyplňování výkazů, vzdělávání, supervize, omluvy, hodnocení (jsou samostatně popsána v části Pravidla)
- Za co vše má dobrovolník zodpovědnost (samostatně popsáno v části Pravidla)
- Základní bezpečnost práce, postupy v případě úrazů
- Hierarchie organizace, na koho se obracet, kdo je pro dobrovolníka kontaktní osoba, důležitá tel. čísla a kontakty, webové stránky Dobrovolnického centra s přehledem všech potřebných informací (samostatně popsáno v části Pravidla)
- Řešení stížností *

- Doporučení, aby měl dobrovolník sjednáno vlastní úrazové pojištění

* Postupy řešení stížností máme zpracované v metodice Dobrovolnického centra – část 7, koordinátor s nimi seznamuje dobrovolníky a přijímající organizace při uzavírání smluv a jsou vyvěšeny v prostorech našeho Dobrovolnického centra. Dobrovolníkům i organizacím jsou při společných setkáváních znovu připomínány. V příloze této metodiky je zpracovaný dokument Pravidel pro dobrovolníky, který obdrží při podpisu smlouvy.

2.9 Dlouhodobé dobrovolnictví – 4. schůzka – návštěva/y vybraných organizací

Dobrovolník s koordinátorem vybere cílovou skupinu (CS) a koordinátor mu nabídne organizace, které s touto CS pracují.

Koordinátor domluví dobrovolníkovi termín schůzky ve vybrané organizaci a společně ji navštíví, aby se seznámil s činností, pracovníky a také prostorem organizace. Dobrovolník takto může navštívit i více organizací, z nichž si pak jednu vybere. S koordinátorem domluví, co by v organizaci chtěl vykonávat. Dobrovolník si pro výběr může vzít čas na rozmyšlenou, může si i práci vyzkoušet nezávazně (v takovém případě uzavíráme pouze krátkodobou smlouvu, zejména kvůli ochraně dobrovolníka a pojištění). Může se ale také stát, že dobrovolník jde do organizace najisto a chce rovnou uzavřít smlouvu, v takovém případě se dopředu domlouvá schůzka s podpisem smlouvy rovnou (vizí popis v následujícím odstavci).

Po závazném výběru organizace koordinátor ve vybrané organizaci domluví další schůzku, tentokrát s odpovědným pracovníkem, který bude mít dobrovolníka na starost a pracovníkem pověřeným k podpisu smluv.

Na této schůzce jsou opět přítomni koordinátor a dobrovolník společně. Zde se dohodne podrobná náplň práce dobrovolníka, podmínky smlouvy (dny a čas výkonu, pracoviště, další specifika dobr. služby), budou zopakována pravidla a postup, kam se dobrovolník může obrátit a bude podepsána smlouva mezi vysílající a přijímající organizací a dobrovolníkem. Domluví se první termín dobrovolnické služby.

Dobrovolník je informován, že odpovědný pracovník v organizaci, kam nastupuje (koordinátor přijímající organizace), je zde i od toho, aby řešil jeho potřeby.

V přijímající organizaci její koordinátor určí, kde se bude moci dobrovolník převléknout, uložit si věci, kde se může nasvačit, odpočinout si, případně další potřeby pro výkon dobrovolnické služby, které jsou specifické pro danou organizaci. Poučí jej o bezpečnosti práce na daném pracovišti, pravidlech pracoviště a požadavcích na jednání s uživateli služby.

3 Pojištění

Akreditované Dobrovolnické centrum jako primární přijímající organizace je povinno zajistit **pojištění dobrovolníků pro výkon jejich služby**.

DC Slunečnice zajišťuje toto pojištěním prostřednictvím smlouvy o pojištění organizace, kterou má Slunečnice, z.s. uzavřenou s pojišťovnou Kooperativa, zprostředkovanou f. Astorie, a.s. Součástí smlouvy je jak pojištění prostor Dobrovolnického centra, tak pojištění zaměstnanců, včetně dobrovolníků, a to pro případ způsobené škody při výkonu pracovního poměru či dobrovolnické služby od kohokoliv jim nebo jimi druhé či třetí osobě.

Smlouvu uzavírá ředitel/ka organizace, pojištění je platné pouze pro dobrovolníky s řádně uzavřenou smlouvou.

Přijímající organizace (sekundární), do kterých dobrovolníky vysíláme, již pojištění nehradí.

Každému dobrovolníkovi se rovněž doporučuje, aby měl uzavřené vlastní úrazové pojištění, neboť na něj se pojistka nevztahuje.

4 Dokumentace

Dokumentaci dobrovolníků (smlouvy, potvrzení od lékaře, výpis z trestního rejstříku, psychotest, různá potvrzení o činnosti a o účasti, výkazy činnosti...) je třeba uchovávat po celou dobu dobrovolníkovy působení alespoň 5 let po ukončení spolupráce. Uchovávaná dokumentace slouží pro potřeby případné kontroly poskytovatelem akreditace či poskytovateli dotací. Zároveň tak mohou být uchovány i pro nepředpokládané potřeby (např. pozdější zjištění protiprávní činnosti dobrovolníka, které si vyžádá doložení smlouvy a výkonu dobrovolníka, nebo pro doložení dokladu o výkonu dobrovolnické služby pro bývalé dobrovolníky atd.).

4.1 Dokumentace dobrovolníka

1.) Vstupní dokumentace

- potvrzení od lékaře
- výpis z RT

2.) Aktivní dokumentace

- aktuální smlouva, případně dodatek, podepsané GDPR
- záznamy z hodnocení
- zápisy z řešení stížnosti

3.) Archiv

- všechny původní smlouvy a související dokumenty
- výkazy činnosti – zápis o počtu hodin za jednotlivé roky (samostatné výkazy jsou v odděleném archivu)
- diagnostika psychotestů
- vydaná potvrzení o dobrovolnictví (potvrzení pro studium na VŠ nebo pro zaměstnavatele o tom, jak dlouho dobrovolník vykonává službu. Vydává se na žádost dobrovolníka, my si necháváme kopii.)

Výkazy činnosti – sam.šanon

- výkazy činnosti v aktuálním roce (výkazy za předchozí roky jsou umístovány do archivu)
- archivuje výkazy za všechna předchozí období, a to po jednotlivých měsících
- u každého měsíce se uvede souhrn hodin
- vše je duplicitně evidováno v PC

4.2 Dokumentace k přerušení/ukončení činnosti

- Všechny výše uvedené dokumenty
- Pokud dobrovolnická služba byla **přerušena** a dobrovolník plánuje v ní později pokračovat, odpovědná osoba vloží k dokumentaci záznam s odůvodněním přerušení a souvisejícími informacemi (např. kdy se koordinátor s dobrovolníkem dohodli, že se znovu zkontaktují atd.)
- Pokud dobrovolnická služba byla **ukončena pro hrubé/závažné porušení povinností**, bude toto uvedeno v zápise. Na smlouvu s dobrovolníkem provede na první list nahoru označení „**Ukončena pro závažné porušení povinností**“, a tento záznam podepíše odpovědná osoba.

4.3 Dokumentace zájemce

1.) Vstupní dokumentace

- potvrzení od lékaře
- výpis z RT
- diagnostika psychotestu

2.) Aktivní dokumentace

- stručný záznam z posledního jednání, uvedení důvodu, proč zájemce nepokročil k podpisu smlouvy, případně další informace

Důležité – po podpisu smlouvy celá dokumentace přechází do dokumentace dobrovolníka, viz. 4.1

4.4 Vedení a rozdělení dokumentace

1. Statistika dobrovolníků

- za každý kalendářní rok zpracuje koordinátor statistickou evidenci dobrovolníků
 - přehled: počet celkem, počet celkem na krátkodobou/dlouhodobou smlouvu, počet dobr. do 26 let, počet odpracovaných dobr. hodin, atd.
 - přehled, ve kterých organizacích dobrovolníci za daný rok pracovali, kolik osob kde pracovalo, a kolik v jaké organizaci odpracovali hodin celkem.
 - přehled konaných akcí s termíny, počty osob, atd.
 - přehled realizovaných supervizí a školení, opět s termíny a počty osob
 - přehled uskutečněných besed na školách – termín, škola, třída, počet žáků/studentů
 - přehled mediálních výstupů – odkazy na webové výstupy, na články v tisku
 - souhrnný jmenovitý přehled dobrovolníků s počtem hodin za jednotlivé měsíce – **Analýza dobrovolnictví v soc. službách v Ústeckém kraji za rok kraji za rok XY**
 - pracovní poznámky
- (vzor tabulek v PC koordinátora a v příloze metodiky)

- 2. **Aktivní dobrovolníci krátkodobé smlouvy** - dokumentace dobrovolníků, kteří mají platné smlouvy, jsou vedeny v šanonech označených jako aktivní dobrovolníci s krátkodobou smlouvou.

3. **Aktivní dobrovolníci dlouhodobé smlouvy** - dokumentace dobrovolníků, kteří mají platné smlouvy, jsou vedeny v šanonech označených jako aktivní dobrovolníci s dlouhodobou smlouvou.
4. **Zájemci o dobrovolnickou službu** – samostatný šanon aktivních zájemců v jednání. Pokud do 1 roka zájemce neobnoví spolupráci, dokumentace bude uložena do archivu.
5. **Ukončená dobrovolnická služba** – šanon ukončených smluv v aktuálním roce
6. **Přerušená dobrovolnická služba** – šanon přerušených smluv
7. **Archiv** – archivované složky vyřazené z aktivní dokumentace, vždy popsané podle let, po které se mají archivovat. Do archivace se zakládají **dobrovolnické smlouvy**, které jsou ukončené a nebudou již obnovovány, a **dokumentace zájemců**, kteří déle než rok neprokáží zájem o zapojení. Dokumentace se archivuje v plné podobě **5 let**. Pak je vedoucím DC vytríděna. Před skartací vyřazených dokumentací se z vyřazené dokumentace vyjmou doklady související s účetnictvím (viz bod níže) a zařadí se do samostatné dokumentace. Zbývající dokumentace je skartována. O skartaci je proveden záznam do **knihy skartovaných dokumentů**. Skartace probíhá 1 x ročně.
8. **Archivace vstupních dokladů po skartaci ostatních dokumentů** - protože účetní dokumentace se archivuje 20 let, je potřeba po stejně dlouhou dobu archivovat související dokumenty – výpisy z RT, potvrzení od lékaře, diagnostiku psychotestu (faktury jsou evidovány v účetnictví).

5 Zapojení dobrovolníka do služby

Dobrovolník s uzavřenou krátkodobou či dlouhodobou smlouvou je pro nás partner, se kterým musíme být pravidelně v kontaktu, jak pro získávání zpětné vazby, tak pro motivaci a správné vedení dobrovolníka.

Dobrovolníky s krátkodobou smlouvou pravidelně informujeme o nadcházejících událostech či akcích, do kterých by se mohl zapojit.

Dobrovolníci s dlouhodobou smlouvou potřebují kontakt intenzivnější a pravidelný. Kontrolujeme a evidujeme odpracované hodiny za každý měsíc, jeho potřeby, problémy, motivujeme jej. Zjišťujeme zpětnou vazbu, a to jak od dobrovolníka, tak od organizace, ve které dobrovolnickou činnost vykonává.

Pro obě skupiny dobrovolníků platí povinná účast na supervizích, které jsou přínosné jak pro ně samotné, tak pro vedoucí a koordinátora DC.

5.1 Dlouhodobý dobrovolník

1. Vykonává systematickou dobrovolnickou službu na konkrétním pracovišti nebo při konkrétní činnosti

2. Dobrovolník 1x ročně prochází školením, 4x za rok absolvuje supervizi, měsíčně odevzdává vyplněné pracovní výkazy, účastní se hodnotících schůzek s koordinátorem.
3. Koordinátor s dobrovolníkem pravidelně komunikuje, minimálně 1 x měsíčně mají společné hodnotící schůzky. Při nich hodnotí potřeby dobrovolníka, spokojenost v práci, problémy, kontroluje měsíční výkaz dobrovolnických hodin. V případě, že se dobrovolník z nějakého důvodu nemůže dostavit, lze ve výjimečném případě využít telefonický hovor či videohovor. Koordinátor musí mít pravidelně zpětnou vazbu o tom, jak se dobrovolníkovi v zařízení daří, čím si prochází, jestli nemá nějaké starosti. Dobrovolník je sice obeznámen, že má s tímto sám od sebe za koordinátorem chodit, ale většinou se to neděje, proto je zásadní se stále doptávat.
4. Pokud dobrovolník vykonává nějakou zátěžovou činnost (např. v době pandemie), nebo ho v rámci jeho dobrovolnické práce čeká nějaká významná událost, je důležité dobrovolníka kontaktovat bezprostředně po jeho činnosti a zjistit, jak to proběhlo a jak se cítí, je třeba, aby měl dobrovolník možnost sdílet. Toto lze uskutečnit i telefonicky, ale pokud je třeba osobní kontakt, vždy jej upřednostňujeme.
5. Koordinátor zhotovuje zápis z jednotlivých jednání, zjištěná témata využívá dále v rámci školení, pro supervizi, případně je přináší na porady a intervize, vždy s cílem zlepšování kvality dobrovolnické služby.
6. Koordinátor také jedná s přijímající organizací a kontroluje, jak je organizace spokojena s dobrovolníkem, a jak dodržuje uzavřenou smlouvu.

5.2 Krátkodobý dobrovolník

1. Vykonává většinou jednorázové aktivity nebo činnost v rozsahu do 3 měsíců.
2. Dobrovolník, který se 1x za rok účastní jednorázové pomoci, nemá povinnost absolvovat supervizi, ale je mu vždy nabídnuta a může ji využít. Tento dobrovolník rovněž nemá povinné Základní dvoudenní školení, musí absolvovat pouze vstupní školení při podpisu smlouvy. Opět, jako v případě supervize, ale má na školení nárok a v případě zájmu se jej může účastnit.
3. Dobrovolník, který pracuje v přímé práci s klienty alespoň měsíc, prochází Základním dvoudenním školením, a alespoň jednou po dobu přímé práce absolvuje supervizi.
4. Dobrovolník odevzdává vyplněné pracovní výkazy v rozsahu odvedené práce, účastní se hodnotících schůzek s koordinátorem.
5. Jednorázové akce, na nichž jsou dobrovolníci potřeba, koordinátor nabízí jak dobrovolníkům, kteří v minulosti měli uzavřenou krátkodobou smlouvu, tak i dlouhodobým dobrovolníkům, o nich ví, že nemají problém se zapojit i do jiné oblasti, než je ta jejich.
6. S „krátkodobými“ dobrovolníky je koordinátor v intenzivním kontaktu v rámci jejich vykonávané práce. Tito dobrovolníci většinou pomáhají na větších jednorázových akcích. Po každé akci koordinátor od dobrovolníků zjišťuje zpětnou vazbu k akci (např. jestli vše proběhlo v pořádku, jak jsou zpětně s průběhem spokojeni, zda mají nějaké podněty k řešení) a poděkovat jim. Pokud je koordinátor na akci přítomen, může k této zpětné vazbě dojít už osobně v rámci ní, ale pokud ne, je třeba následně dobrovolníky kontaktovat i s případným poděkováním za jejich aktivitu.
7. Koordinátor s dobrovolníkem pravidelně komunikuje (pozvánky na akce, na školení...), minimálně 1 x ročně uskuteční společnou hodnotící schůzku. Při nich hodnotí potřeby dobrovolníka, spokojenost s vykonávanou činností, problémy, kontroluje výkaz dobrovolnických hodin. V případě, že se dobrovolník z nějakého důvodu nemůže

dostavit, lze ve výjimečném případě využít telefonický hovor či videohovor. Koordinátor musí mít pravidelně zpětnou vazbu o tom, jak se dobrovolníkovi daří, čím si prochází, jestli nemá nějaké starosti. Dobrovolník je sice obeznámen, že má s tímto sám od sebe za koordinátorem chodit, ale většinou se to neděje, proto je zásadní se stále doptávat.

8. Pokud dobrovolník bude vykonávat nějakou zátěžovou činnost nebo ho v rámci jeho dobrovolnické práce čeká náročná událost, je důležité dobrovolníka kontaktovat bezprostředně po jeho činnosti a zjistit, jak to proběhlo a jak se cítí, je třeba, aby měl dobrovolník možnost sdílet. Toto lze uskutečnit i telefonicky, ale pokud je třeba osobní kontakt, vždy jej upřednostňujeme.
9. Koordinátor zhotovuje zápis z jednotlivých jednání, zjištěná témata využívá dále v rámci školení, pro supervizi, případně je přináší na porady a intervize, vždy s cílem zlepšování kvality dobrovolnické služby.
10. Koordinátor také jedná s případnými přijímajícími organizací a kontroluje, jak je organizace spokojena s dobrovolníkem, a jak dodržuje uzavřenou smlouvu.

5.3 Podmínky dobrovolnické služby

Kapesné – v rámci naší dobr.slужby není udělováno

Pracovní doba a doba odpočinku:

- Pracovní doba je vždy individuální – podle možností dobrovolníků, potřeb přijímající organizace či povahy akce, potřeb klienta.
- V případě brigád a akcí trvajících 1 den a více je doba odpočinku 1 hodina po 4 hodinách odvedené práce, denní pracovní doba je 8 hodin. Zahájení a ukončení pracovní doby je opět individuální podle konané akce, vykonávané práce či možností dobrovolníka (například: dobrovolnická pomoc v CDS Slunečnice – pracovní doba 8.00 -17.00 – s dobrovolníkem může být uzavřena smlouva na pomoc asistentkám v době od 14.00 do 16.00/ 1 x týdně a po tuto dobu do CDS dochází).

Způsob zajištění dopravy:

- V této oblasti postupujeme u všech cílových skupin stejně (děti, senioři, osoby ZP).
- Vlakem, autobusem, MHD, služebním či soukromým vozidlem Slunečnice a jejích zaměstnanců.
- Finanční náklady na dopravu (při akcích a aktivitách Slunečnice) nese Slunečnice. V případě vysílání dobrovolníků do ostatních přijímajících organizací pak nesou náklady na dopravu právě organizace přijímající.

Způsob zajištění ubytování:

- V této oblasti postupujeme u všech cílových skupin stejně (děti, senioři, osoby ZP).
- Ubytování při 2–3denních akcích jsou řešena pobytem ve vybraných zařízeních, kde je zajištěna i strava.
- Většina dobrovolníků je z Děčína, ubytování nepotřebují. Jedná se tedy o osoby dojíždějící, což je výjimečné. V případě potřeby jsme schopni zajistit přespání na matracích a zíněnkách ve spacáku v prostorech Slunečnice, z.s., k dispozici je zde velká učebna, dílny, toalety a koupelna v každém patře, kuchyňka.

Způsob zajištění stravování:

- V této oblasti postupujeme u všech cílových skupin stejně (děti, senioři, osoby ZP).
- Je zajišťováno v rámci celodenních akcí a akcí delších než jeden den (2 dny a více). Dle podmínek alespoň 1x denně teplé jídlo + svačiny, studená snídaně a večeře.
- V rámci krátkodobých aktivit v rozsahu několika hodin stravu nezajišťujeme
- U aktivit trvajících 2 dny a více je-li dostatek prostředků, stravu dobrovolníkům zaplatíme, pokud není dostatek prostředků, vaříme si pro dobrovolníky a s nimi sami.

6 Ukončení smlouvy s dobrovolníkem

Smlouva může být vypovězena ústně i písemně (v případě ústní výpovědi provede koordinátor ke smlouvě stručný záznam s informacemi kdy, kdo, od kdy, proč smlouvu vypověděl, kdo výpověď přijal).

Smlouva může být vypovězena dobrovolníkem nebo DC. Přijímající organizace nemají možnost smlouvu s dobrovolníkem ukončit, mohou o to ale požádat.

V případě, že dobrovolník s ukončením smlouvy nesouhlasí, např. v řízení stížnosti na dobrovolníka, kdy na základě jeho pochybení organizace chce smlouvu ukončit, může se odvolat k vedení organizace, kde bude stížnost a situace znovu projednána, a to jak s vedoucí DC, tak s dobrovolníkem. Konečné rozhodnutí ředitelky je závazné. Tato situace se neopírá o žádnou definici v zákoně, je to naše vnitřní pravidlo nastavené touto metodikou.

(Orientační vzor Zápisu - v příloze metodiky. Formuláře zápisů ze stížností – v příloze metodiky).

Způsob vyrovnání všech závazků dobrovolníka, pokud dobrovolnickou službu předčasně ukončí z jiných než zřetele hodných důvodů:

Všechny závazky dobrovolníka jsou definovány ve smlouvě

- svěřením pomůcek, potřebných pro práci s klienty, ochranné pomůcky – vrácení nazpět spolku, pokud není možné (ztráta, zničení, či dobrovolník nekomunikuje) – požadujeme finanční úhradu v odpovídající výši nebo nahrazení ztracené věci totožnou věcí, kterou dobrovolník zakoupí či zajistí jinak, v hraničních případech můžeme podat trestní oznámení za zcizení

- zapůjčení knih, časopisů, materiálů, dokumentů – vrácení organizaci, pokud není možné – finanční úhrada v odpovídající výši

- riziko narušení vztahů s klientem – včas informovat klienta či zástupce o odchodu dobrovolníka, připravit je na to, vysvětlit jemu nebo jeho zástupci, že bude mít možnost pokračovat v činnosti s dalším vhodným dobrovolníkem

- odpovědnost za konkrétní činnost při realizovaných projektech – dokončení činnosti ve společně stanoveném termínu, pokud toto nebude možné, předání všech dosavadních výstupů, dokladů, dokumentů, materiálů a zasvěcení do dalších potřeb řešení projektu jiného dobrovolníka.

7 Pravidla pro dobrovolníka

Celá část č.7 Pravidla je tištěna a předávána dobrovolníkům jako součást/doplňek smlouvy v podobě, která je přílohou metodiky.

7.1 Vzdělávání dobrovolníka

Dobrovolník prochází vstupním školením při podpisu smlouvy, a dále základním dvoudenním školením, které ho připravuje na práci s cílovými skupinami a seznamuje jej prakticky s dovednostmi a kompetencemi dobrovolníků. Obě školení jsou pro dobrovolníka povinná, s výjimkou jednorázových dobrovolníků pro konkrétní akci, kteří mají povinné pouze vstupní proškolení, dalších mohou využívat podle svého zájmu.

Dalšího vzdělávání se může dobrovolník účastnit dle vlastního zájmu a nabídek DC.

7.2 Supervize dobrovolníka

Supervize je pro dobrovolníka povinná. Může ji aktivně využívat pro svůj osobnostní i profesní růst. Dobrovolník pracující v přímé práci s klientem má supervizi povinnou, dlouhodobý 2 – 4 x do roka, krátkodobý alespoň jednou po dobu své smlouvy. Jednorázový krátkodobý dobrovolník vypomáhající např. jednou za rok na konkrétní akci supervizi nemá povinnou, může se jí ale účastnit, pokud má zájem.

Opakovaná neúčast na supervizích může být důvodem k vypovězení smlouvy pro nedodržování povinností dobrovolníka.

Supervize je nástrojem podpory a profesního růstu, který je v sociálních službách nezbytný pro zajištění kvalitní práce a péče o klienty, k zajištění odpovídajícího osobnostního a profesního rozvoje pracovníků i dobrovolníků, upevňování a tvorbě kompetencí a důležité schopnosti sebereflexe a práce s hranicemi. Je pro dobrovolníka pomocí i ochranou. Pracovník bez pravidelné supervize dnes již nemůže v sociálních službách působit.

7.3 Výkazy práce dobrovolníka

Dobrovolník pravidelně vyplňuje počet odpracovaných hodin a náplň činnosti. Na konci každého měsíce odevzdává výkaz koordinátorovi dobrovolníků.

Formulář pro výkazy dostává od koordinátora podle domluvy tištěné nebo elektronicky. (Formulář je v příloze metodiky)

7.4 Omluvy dobrovolníka

Dobrovolník musí s dostatečným předstihem minimálně týden dopředu koordinátorovi oznámit, pokud nebude moci být účasten své služby. Koordinátor pak domluví s dobrovolníkem náhradní termín a dojedná změnu s přijímající organizací nebo s klientem. Tento postup platí pro plánované absence.

V případě nenadálé absence (zkoušky, nemoc, dopravní potíže aj.) neprodleně informuje koordinátora, případně i přijímající organizaci/klienta o této mimořádné situaci.

Doporučujeme veškeré absence řešit telefonickým hovorem, pokud se dobrovolník koordinátorovi nedovolá, oznámit situaci sms zprávou. E-mailové oznámení je nejméně vhodné, informace se ke koordinátorovi může dostat pozdě.

7.5 Hodnocení dobrovolníka

Koordinátor s dobrovolníkem domlouvá pravidelná setkání pro kontrolu práce dobrovolníka, jeho spokojenosti, potřeb či problémů. S dobrovolníkem vede také hodnotící pohovory, kterými se DC snaží o zjištění všech možných podnětů a potřeb dobrovolníků pro zlepšení jejich práce a zlepšení provozu DC. Dobrovolník se jich účastní a s koordinátorem spolupracuje.

7.6 Zodpovědnost dobrovolníka

Dobrovolník je plně zodpovědný za své chování a jednání. **Ke klientům se chová s respektem, s úctou a s porozuměním, naslouchá jim, komunikuje s nimi otevřeně a pravdivě.**

Dobrovolník je v pozici pomocného neodborného pracovníka a musí **dodržovat základní etické normy chování a legislativu ČR**. Dle postupů v přijímajících organizacích respektuje nastavené normy podle standardů kvality v dané organizaci a jejich vnitřních pravidel.

Ke klientovi se dobrovolník chová přátelsky, ale jedná se o profesionální vztah – klient není kamarád ani přítel dobrovolníka. Dobrovolník si hlídá své soukromí a **hranici vztahu s klientem**, která nesmí překročit tento profesionální vztah.

Dobrovolník si od klienta **nesmí brát žádné finanční ani hmotné dárky a odměny**. Pokud se mu klient snaží odměnu nutit, laskavě ji odmítne a informuje o tom koordinátora.

Dobrovolník rovněž s klientem **nevstupuje do žádných obchodních vztahů, klientovi nenabízí žádné zboží ani služby**. Toto považujeme za hrubé porušení zákona o dobrovolnictví a dobrovolnické smlouvy. Není přijatelná **ani jakákoliv pastorační činnost a politické ovlivňování klientů**, a ta bude hodnocena také jako porušení zákona a smlouvy.

Dobrovolník **nesmí před výkonem ani při výkonu dobrovolnické služby požívat alkohol, omamné a psychotropní látky**.

Dobrovolník při výkonu dobrovolnické služby **nekouří!** Výjimkou jsou celodenní akce, kdy dobrovolník může v souladu s interními pravidly např. přijímající organizace kouřit na vyhrazeném místě, ale je následně povinen, aby zajistil, aby z něj kouření nebylo cítit.

Dobrovolník je zodpovědný za situaci, do níž přivede klienta svým rozhodnutím, ale není odpovědný za chování či reakci klienta. Přesto je nutné zdůraznit, že pokud se klient dostane do nekomfortní, nebezpečné nebo stresové situace zapříčiněním chování či rozhodnutí dobrovolníka, které DC shledá jako nezodpovědné, riskantní, ohrožující, nerespektující možnosti a specifika klienta, bude jednání dobrovolníka hodnoceno jako porušení smlouvy a podle toho bude v jednání s dobrovolníkem postupováno.

Pro zapříčinění problematických situací, které vzniknou nedopatřením a nezáměrně, je dobrovolník chráněn pojištěním organizace. Ale na chování dobrovolníka, které je plánované či záměrné, pojištění neplatí.

7.7 Kontaktní osoby dobrovolníka

Kontaktní osobou pro dobrovolníka je koordinátor, v jeho nepřítomnosti vedoucí pracovník (vedoucí DC nebo ředitelka).

Důležitá tel. čísla a kontakty obdrží dobrovolník při podpisu smlouvy, k dohledání jsou přístupné na webu Dobrovolnického centra <https://dcs.slundecin.org/kontakty/>.

Na adrese <https://dcs.slundecin.org> najde dobrovolník rovněž přehled všech potřebných informací.

7.8 Ostatní povinnosti

- 1.) Dobrovolník dodržuje základní bezpečnost práce, postupy v případě úrazů, vždy s ohledem na specifika organizace, v níž dobrovolník vykonává službu nebo na prostředí, v němž se pohybuje s klientem.
- 2.) Dobrovolník řeší stížnosti v souladu s pravidly Stížností v příloze Řešení stížností a podle postupů v krizových a problematických situacích popsanych níže.
- 3.) Dobrovolníkovi je doporučeno jako nanejvýš vhodné, aby měl sjednáno vlastní úrazové pojištění.
- 4.) Základní práva/povinnosti dobrovolníka i organizace jsou uvedené ve smlouvě.

7.9 Krizové či problematické situace, konflikty v organizaci

Dobrovolník musí být připraven i na situace, při kterých dojde v organizaci, kde vykonává dobrovolnickou službu, k něčemu, s čím nesouhlasí, případně kdy po něm někdo z personálu bude požadovat vykonávat práci nad rámec jeho kompetencí atp. V jakékoliv podobné konfrontaci musí dobrovolník vědět, že se nemá pouštět přímo do interních sporů, ale musí se obrátit primárně na Dobrovolnické centrum, jehož koordinátor bude spolu s ním situaci řešit. Dobrovolník by měl mít v tomto v koordinátorovi absolutní oporu a sám se do konfrontací nepouštět.

Doporučený postup pro dobrovolníka v takové situaci: omluvit se a ukončit v danou chvíli službu, opustit zařízení a okamžitě (např. telefonicky) kontaktovat koordinátora. Ten sepiše s dobrovolníkem záznam o stížnosti dle metodiky Stížnosti a postupuje podle jejích pravidel.

V situaci, kdy dobrovolník shledá práci zaměstnanců organizace, kde vykonává službu, jako neetickou nebo má pocit, že zde jsou porušována práva a důstojnost klientů, případně kdy se setká s okrádáním klientů a jinou trestnou činností, ohlásí tuto skutečnost koordinátorovi. Ten dobrovolníka požádá, aby dočasně přerušil působení v této organizaci a sepiše s dobrovolníkem záznam o uvedené stížnosti. Na jejím základě bezprodleně kontaktuje dotčenou organizaci a s výpovědí dobrovolníka ji konfrontuje a žádá vysvětlení a uvedení nápravy dle postupů v metodice řešení stížností. Pokud organizace nebude chtít situaci řešit a závadné jednání bude pokračovat, DC vypoví organizaci smlouvu mezi přijímající a vysílající organizací a podle závažnosti zjištěných skutečností postupuje dále postupem uvedeným v části **Stížnosti**.

Dobrovolník má v obou uvedených situacích nárok na podporu intervizní nebo supervizní.

7.10 Krizové či problematické situace, konflikty s klientem mimo organizaci

Dobrovolník, který pracuje samostatně přímo s klientem, může rovněž zažít situace, kdy klient odmítne jeho společnost, bude rozzlobený z rozhodnutí nebo postoje dobrovolníka, nebo i z jakéhokoliv jiného důvodu, který se v danou chvíli může dobrovolníkovi jevit jako neopodstatněný nebo nepodložený. Pokud klient odmítne společnost dobrovolníka a plánovaná schůzka dobrovolníka s klientem neproběhne, dobrovolník o této skutečnosti neprodleně

informuje koordinátora a celou věc s ním probere. Koordinátor pak se sociálním pracovníkem klienta, případně odpovědným členem rodiny jedná ve prospěch vyřešení situace a zjištění příčiny. Dobrovolník se nesnaží situaci řešit samostatně, ani bez vědomí DC. Smluvní vztah je uzavřen mezi organizacemi, nikoliv mezi dobrovolníkem a klientem, musí se tedy řešit mezi organizacemi. Dobrovolník je samozřejmě součástí tohoto řešení, ale vede je koordinátor.

Dobrovolník musí mít vždy u sebe telefonní kontakt a funkční telefon jak na koordinátora, tak na odpovědnou osobu za klienta. Pro případ úrazu svého či klienta, či jiné nečekané krizové situace tak ihned na místě telefonicky informuje odpovědnou osobu klienta (např. rodič, sourozenec, manžel/ka, opatrovník, sociální pracovník...) a také koordinátora. S nimi se domlouvá na postupu. Pokud odpovědná osoba klienta s dobrovolníkem jedná aktivně a instruuje ho, jak postupovat, případně na místo dorazí, aby situaci dořešila, dobrovolník pak o výsledku informuje koordinátora, který se následně s touto osobou spojí k domluvě o dalším pokračování služby či řešení situace.

Pokud se při službě stane dobrovolník či klient cílem/obětí trestného činu či napadení, okamžitě informuje policii ČR, pokud nemá možnost (např. z důvodu krádeže či zničení telefonu), snaží se zkontaktovat kohokoliv z okoljdoucích občanů s prosbou o pomoc.

Dobrovolník má i zde nárok na podporu intervizní nebo supervizní.

7.11 Krizové či problematické situace, osobní potíže dobrovolníka

Pokud dobrovolník má osobní problémy, které mu zasahují do výkonu dobrovolnické práce (např. zhoršení školního prospěchu, zdravotního stavu, nepříznivá situace v rodině, osobní ztráta, úzkosti, deprese a jiné psychické potíže), případně se mu opakují konfliktní a nepříjemné situace s klientem a dobrovolník neví, jak je řešit a může začít mít strach z kontaktu s klientem, co nejdříve informuje koordinátora. Ten se s dobrovolníkem domluví na dalším postupu a řešení situace tak, aby dobrovolník mohl dočasně či úplně službu ukončit a klientovi DC zařídilo náhradního dobrovolníka.

Koordinátor dobrovolníkovi v takové situaci může nabídnout individuální supervizi, intervizi situace s vedoucím pracovníkem, doporučit terapii, sjednat schůzku s klientem a jeho zástupci, na které by se společně situace probrala a hledalo by se nejvhodnější řešení.

7.12 Střet zájmů

Střet zájmů dobrovolníka a vysílající či přijímající organizace, včetně klientů, je vždy řešen individuálně, v souladu se standardy služeb dané organizace.

V situaci, kdy je uživatelem služby osoba blízká některého z dobrovolníků, je dobrovolník odpovědným pracovníkem instruován, aby svou péči rozdělil i mezi ostatní klienty, a nevěnoval se pouze této osobě (rodič, prarodič, jiný příbuzný, partner).

Pokud klient nebude chtít, aby dobrovolník, který je osobou blízkou nebo známou, s ním přišel do kontaktu, je potřeba to respektovat. Všechny tyto situace se budou řešit individuálně.

8 Vzdělávání dobrovolníků

Vstupní proškolení

Koordinátor při podpisu smlouvy proškolí dobrovolníka v jeho základních právech, povinnostech, způsobu práce a dalších náležitostech dobrovolnické činnosti. Podrobně v části Metodiky č.2 Příjem dobrovolníka, 2.4 - Třetí schůzka – vyhodnocení psychotestu, uzavření smlouvy.

Základní školení

Základní školení je dvoudenní a obsahuje následující oblasti:

1. informace o zákoně o dobrovolnictví, o právech a povinnostech dobrovolníka
2. práce s různými typy klientů v sociálních službách – informace cílových skupinách sociálních služeb, typech sociálních služeb, o specifikách klientů, kazuistiky
3. zapojení dobrovolníka do služby a k čemu je supervize
4. praktické nácviky nejčastějších situací v práci dobrovolníka

Školení je jedna z povinností dobrovolníka, který vstupuje do sociálních služeb. Dobrovolník jej musí povinně absolvovat alespoň jednou ročně. Výjimkou jsou dobrovolníci s krátkodobou smlouvou na tzv. jednorázové akce (např. jako pořadatelé při Soutěži první pomoci). Ti se školení nemusí účastnit, ale pokud mají zájem, je školení otevřené i pro ně.

Pokud dobrovolník nerespektuje tuto povinnost, má koordinátor pravomoc ukončit s ním spolupráci.

Ideální je, aby dobrovolník prošel základním školením dříve, než nastoupí dobrovolnickou službu. Pokud toto ale časově není možné, bude se účastnit následujícího nejbližšího termínu.

Školení je připravováno jako interaktivní, je postaveno na diskusi, zapojuje skupinovou práci, nácvik a simulaci situací, hry na rozvoj pozornosti, komunikace, udržování a chápání hranic atd.

Doplňková školení

Navazují na obsah základního školení, rozšiřují témata a budování kompetencí a dovedností dobrovolníků, reagují na témata vzešlá z potřeb dobrovolníků při pohovorech, hodnoceních či supervizích.

Přínos pro dobrovolníky je v možnosti zopakovat si či prohloubit již získané vědomosti, případně rozšířit další potřebná témata.

Příprava a realizace školení, role koordinátora

Termíny školení se plánují alespoň s půlročním předstihem, aby byl dopředu jasně stanovený harmonogram činnosti. Měsíc před školením koordinátor připraví program školení, zajistí místo a lektory. Je potřeba zohlednit: kolik dní potrvá, čas zahájení ukončení, bude výjezdové s ubytováním nebo v organizaci, jak se bude řešit jídlo, jaké mají dobrovolníci stravovací omezení, kdo bude případně vařit a z čeho, jakým způsobem bude zajištěná doprava, jaké veškeré pomůcky jsou na školení potřeba ...

Školení pořádá a jeho program má na starosti koordinátor. Je možné si sjednat i externistu, který se o školení postará, případně bude lektorovat vybrané téma, ale stále je koordinátor odpovědnou osobou a má na starosti organizaci.

Dobrovolníkům koordinátor termíny školení oznámí alespoň s měsíčním předstihem (samozřejmě s ohledem na nástup dobrovolníka) a rozešle jim program s pozvánkou a přesnými instrukcemi. Je důležité od dobrovolníků získat nejméně 14 dní dopředu potvrzenou účast, ale zároveň jim akci připomenout i klidně den před konáním a vyžadovat znovu potvrzení účasti

(nejlepší je dobrovolníky obvolat, případně napsat sms). Od nezletilých dobrovolníků je třeba mít na pobytové školení potvrzení o souhlasu rodičů / poručníků.

Školení musí mít svůj jasný, definovaný program, který koordinátor vytváří a zakládá do šanonů (může z něj čerpat v příštích letech). Je třeba mít zhotovenou oficiální pozvánku, která se rozešle nejen dobrovolníkům, ale dá se i na sociální sítě. Záleží na typu školení, ale lze vyzvat i dobrovolníky, kteří pracovali v minulosti na krátkodobou smlouvu, nebo veřejnost, která má o dobrovolnictví zájem, aby se také účastnila.

Z každého školení se zpracovává tisková zpráva o realizaci školení. Koordinátor si ji může podle programu připravit dopředu a podle skutečné realizace pak doplnit detaily (počet osob, zajímavé situace atd.). Zprávu doplní o fotodokumentaci a rozešle do tisku a zveřejní ji na sociální sítě.

Koordinátor na školení připraví prezenční listinu na každý den průběhu a tu si nechá podepsat od všech účastníků. Součástí prezenční listiny je opakovaný souhlas s uveřejněním fotografií v mediální prezentaci a informace o GDPR, i když tento souhlas je součástí dobrovolnické smlouvy.

Dobrovolníci na konci školení obdrží certifikát/osvědčení o absolvování školení. Certifikáty koordinátor připraví dopředu podle přihlášených osob. Pokud se někdo z přihlášených nedostaví, připravený certifikát bude skartován.

Každé školení začíná úvodním kolečkem, kde se všichni představí a krátce řeknou něco o sobě a co od školení očekávají. Každé téma, které se probírá, se zakončuje shrnutím a reflexí účastníků. Na závěr celého školení účastníci opět dostanou prostor v kolečku k vlastnímu shrnutí osobního přínosu pro ně, co získali, naučili se, co se jim líbilo/nelíbilo, k vyslovení podnětů a nápadů. Koordinátor si podněty a zpětné vazby zapisuje. Může z nich vytvořit závěrečné shrnutí s vlastními poznámkami nebo vytvořit dotazník který dobrovolníci vyplní a přiložit jej k reflexi akce. Zpětná vazba je zásadní a potřebná pro jakoukoliv činnost s dobrovolníky a její uchovávání také. Tento systém je proto vhodné používat i po realizaci akcí, na nichž dobrovolníci vypomáhali a jakýchkoliv jiných společných událostech.

V průběhu každého školení se pořizuje fotodokumentace, účastníci jsou vždy upozorněni, že se bude v daný moment fotit, aby ten, kdo nechce být na fotce, mohl odstoupit nebo vyjádřit nesouhlas s focením.

Školení vždy vedou dvě osoby, aby byly zastupitelné doplňovaly se a střídaly.

Po realizaci školení bude průběh školení vyhodnocen na poradě DC - průběh celé akce, problémy, nové podněty, úspěchy, reflexe. Vyhodnotí krizové i pozitivní momenty, ze kterých lze čerpat v budoucnu.

9 Supervize, intervize

9.1 Supervize

Supervize je nástroj celoživotního učení používaný zejména v pomáhajících profesích. Smyslem supervize je rozvíjet profesní dovednosti supervidovaných, posilovat vztahy v pracovním týmu a nacházet řešení problematických situací. V procesu supervize poskytuje supervizor supervidovanému zpětnou vazbu k jeho práci. Supervize zvyšuje účinnost práce

zaměřením se na její cíle, zvyšuje i kvalitu práce zaměřením se na průběh (proces). Ústřední pozornost je věnována vztahům, které jsou v pomáhajících profesích snad nejdůležitějším prostředkem k dosahování cílů a nejvýraznější známkou kvality práce. Supervize obsahuje složky nadhledu a dohledu a zaručuje dobrou úroveň odbornosti jak v oblasti schopností, vědomostí a dovedností, tak v oblasti etické a hodnotové.

Supervize v naší organizaci je nástrojem podpory a profesního růstu, který je v sociálních službách nezbytný pro zajištění kvalitní práce a péče o klienty, k zajištění odpovídajícího osobnostního a profesního rozvoje pracovníků i dobrovolníků, upevňování a tvorby kompetencí a důležité schopnosti sebereflexe a práce s hranicemi. Je pro dobrovolníka pomocí i ochranou. Pracovník bez pravidelné supervize dnes již nemůže v sociálních službách působit.

Supervize je pro dobrovolníka povinná. Může ji aktivně využívat pro svůj osobnostní i profesní růst. Dobrovolník pracující v přímé práci s klientem má supervizi povinnou, dlouhodobý 2 – 4 x do roka, krátkodobý alespoň jednou po dobu své smlouvy. Jednorázový krátkodobý dobrovolník vypomáhající např. jednou za rok na konkrétní akci supervizi nemá povinnou, může se jí ale účastnit, pokud má zájem.

Koordinátor pravidelně obesílá dobrovolníky s termíny a pozvánkami.

Opakovaná neúčast na supervizích může být důvodem k vypovězení smlouvy pro nedodržování povinností dobrovolníka.

Supervizor s dobrovolníky ze supervize zpracuje stručný zápis, který je pro koordinátora orientačním zdrojem pro zlepšování práce dobrovolníků a jejich podpory, i zlepšování činnosti DC. Zápisy koordinátor eviduje.

Supervizi pro organizaci poskytuje externí profesionální supervizor. Probíhá formou skupinových setkání, do nichž dobrovolníci přináší témata, se kterými se setkávají v rámci své činnosti a mohou je společně otevřít a promluvit si o nich. V případě akutní potřeby je možné sjednat se supervizorem i individuální supervizi, v níž bude mít dobrovolník, který se ocitá uprostřed nějakého problému, nebo potenciálního (úmrtí klienta, konflikt v organizaci, porušování postupů práce...), možnost sám s odborníkem probrat, co ho tíží. Následně pak ale toto téma po zpracování v individuální supervizi vezme zpět do skupinové supervize, aby se naučil dovednosti sdílení i komplikovaných či zátěžových témat, zažil podporu skupiny a také svým příběhem/situací mohl inspirovat a vzdělat ostatní dobrovolníky.

9.2 Intervize

Intervizí je ten druh supervize, kdy není přítomen supervizor zvenčí. Intervize je vykonávána někým z organizace, tj. vlastním pracovníkem. Může se jednat o stále jmenovaného pracovníka, nebo se v této funkci mohou pracovníci střídát. Intervize je způsob sdílení případové práce, zkušeností, vzájemné podpory a reflexe mezi kolegy navzájem.

V naší organizaci intervizi dobrovolníkům poskytuje vedoucí pracovník nebo ředitel organizace. Intervize může být individuální, ale i skupinová v malé konkrétně stanovené skupině, nejčastěji dobrovolník se svým tématem, koordinátor a vedoucí pracovník, případně dobrovolnický tým, který se podílí na konkrétní společné činnosti (např. tým dobrovolníků pravidelně působících v dramatickém kroužku s klienty). Je vhodnou náhradou individuální supervize, pokud problém spěchá nebo supervizor nemůže dlouhodobě nabídnout termín na individuální supervizi, případně pro společnou reflexi témat, která se objevují při společné práci.

Intervize není povinná, ale je pro dobrovolníky vhodným nástrojem podpory. Pokud se dobrovolník z objektivních důvodů nemohl účastnit ani jednoho termínu supervize (např. z důvodu směnného provozu v práci), může využít intervizi, které mu budou započítány jako supervize.

Z intervize zpracuje koordinátor stručný zápis, který je pro koordinátora orientačním zdrojem pro zlepšování práce dobrovolníků a jejich podpory, i zlepšování činnosti DC. Zápisy koordinátor eviduje.

10 Dobrovolnický klub

Dobrovolnický klub je souhrnný název pro zázemí dobrovolníků ve Slunečnici, které mohou využívat materiálně, časově i organizačně. V prostorech Dobrovolnického centra je jedna místnost vyhrazena Dobrovolnickému klubu. Dobrovolníci se zde mohou setkávat, mohou zde probíhat společenské i vzdělávací aktivity. Stejně tak zde dobrovolníci mohou dělat přípravy pro svou práci, pracovat na počítači, vytisknout si potřebné materiály, nebo se zde jen potkávat s ostatními dobrovolníky ve svém volném čase. Mohou prostor klubu využít také pro setkání s klientem, kterému dělají doprovody/společníky.

Pravidla:

- Dobrovolnický klub může využívat jakýkoliv registrovaný dobrovolník Slunečnice, z.s.
- Dobrovolnický klub nemá pevně stanovenou otevírací dobu, dobrovolník může přijít kdykoliv, ale aby byl přítomen pracovník DC nebo německý dobrovolník, je vhodné domluvit se dopředu (osobně, mailem či tel. 739 355 705).
- Pokud dobrovolník přijde s lidmi, kteří nejsou evidovanými dobrovolníky (kamarádi, spolužáci), musí toto oznámit dopředu.
- Dobrovolník svou přítomnost zapíše do knihy návštěv, vždy uvede datum, čas a další důležité informace (např. co si půjčil, zda potřebuje nějaké informace, zda něco nenašel či něco přestalo fungovat, atd.). V případě rozbití zařízení či vybavení klubu o tom současně informuje koordinátora osobně (pokud není přítomen, tak obratem telefonicky).
- Dobrovolník si po sobě v klubu vždy uklidí, umyje použité nádobí a uvede prostor do původního stavu, ve kterém byl, když do něj vstupoval.

Dobrovolník může v klubu využít/použít:

- Čaj, kávu (dobrovolníci mohou suroviny také doplňovat ze svých zásob, pokud je vypotřebují)
- Ledničku (je upozorněn, aby v ní dlouhodobě nic neuchovával)
- Knihy a prospekty, hry
- Po domluvě s koordinátorem může využít tiskárnu
- Pro svou práci může využívat výtvarný materiál a kancelářské vybavení (papíry, psací potřeby, sešívačku,...)

Dobrovolnický klub může být také prostorem pro pořádání vzdělávacích aktivit pro dobrovolníky i pro veřejnost. Tato možnost bude využívána pouze v situaci, kdy si ji bude schopen vzít na starost aktivní dobrovolník nebo bude mít DC dostatečnou personální kapacitu na organizování pravidelných přednášek a jejich propagace.

(Pravidla Dobrovolnického klubu pro dobrovolníky jsou vyvěšena v prostorech klubu, na webu DC, a jsou umístěna v příloze Metodiky.)

11 Dobrovolnický kroužek

Pro starší děti do 15 let věku, které ještě nemohou být dobrovolníky, ale mají zájem o organizované aktivity napomáhající druhým, je připraven Dobrovolnický kroužek, kde pod vedením dospělého prověřeného dobrovolníka nebo koordinátora DC mohou probíhat celoroční pravidelné činnosti, ve kterých se děti budou setkávat s různými cílovými skupinami v sociální oblasti a budou se moci připravovat na budoucí samostatné dobrovolnictví.

Kroužek je vždy skupinová činnost vedená odpovědným pracovníkem, jako kroužek je symbolicky placena a má svá pravidla.

Pravidla přijetí účastníka a případné ukončení jeho účasti

- dítě bude přijato na základě
 - vyplněné přihlášky
 - souhlasu zákonných zástupců
 - zaplacení příspěvku
 - mělo by splňovat věk
- dítě bude vyloučeno na základě
 - neúčasti na více než třech setkáních za sebou, pokud nebude absence omluvená
 - závažného nedodržování vnitřních pravidel skupiny:
 - Chození včas
 - Respektování svého okolí
 - Slušné chování vůči ostatním účastníkům, dobrovolníkům, vedení i klientům
 - Dodržování mlčenlivosti
 - Placení příspěvku 50 Kč na měsíc (na vybavení a zajištění klubu) + mimořádné výdaje (výlety...) budou vždy řešeny individuálně

Přihláška dítěte bude obsahovat

- jméno, datum narození, kontakt na dítě, bydliště, jméno a kontakt na zákonného zástupce (email, telefon)
- kontakt na vedení klubu, adresa, email, telefon
- souhlas zákonného zástupce s účastí dítěte

(přihláška je přílohou metodiky)

Náplň kroužku

- kroužek bude vedený jednou odpovědnou osobou a budou ho provázet blokové programy pod vedením konkrétních dobrovolníků
- do kroužku mohou být zapojeni i klienti Cesty do světa, kteří budou mít zájem
- kroužek bude probíhat ve Slunečnici, nebo pod záštitou jiného spolupracujícího subjektu (např. domu dětí / školy)
- bude 1x týdně na hodinu a půl
- děti a klienti budou společně objevovat co to dobrovolnictví je, případně se do něj zkušebně zapojí
 - na začátku se seznámí s pravidly a zásadami dobrovolnictví, klidně tomu může být věnovaných několik setkání, při kterých si vyzkouší školení dobrovolníků, supervizi...

- v ucelených blocích se budou seznamovat s různými formami dobrovolnictví se zkušenějšími dobrovolníky a případně i navštěvovat příslušné organizace
- v rámci ročního cyklu klubu by si účastníci určitě měli projít zkušeností s alespoň třemi odlišnými cílovými skupinami, měli by se podívat do alespoň tří sociálních organizací a zapojit se do programu, případně přijít s vlastním programem, měli by mít možnost být účastní na alespoň třech interaktivních přednáškách od zkušených dobrovolníků / pracovníků v sociálních službách, měli by zrealizovat vlastní dobrovolnickou činnost, kterou pomůžou některé z organizací (vymalují místnost, vyrobí dárečky pro klienty, nacvičí představení, připraví herní odpoledne...)

Pro koho je kroužek určen

- je určen pro mladé zájemce o dobrovolnictví, kterým ještě nebylo 15 let, ale jsou již na 2.stupni základní školy + pro klienty CDS Slunečnice a veřejné programy jsou určeny i pro stále dobrovolníky Slunečnice, z.s.
- cílem kroužku je podpora dobrovolnictví a potřeba vštěpovat ho už školním dětem jako normální a běžnou věc v životě

12 Motivace a ocenění dobrovolníků

Motivace

Cílem motivace je udržení dobrovolníků ve službě, jejich radost, spokojenost z práce, pocit součásti smysluplné činnosti a týmu, uvědomění si přínosu pro rozvoj vlastní osobnosti, získávání zkušeností.

Nástrojem motivace jsou školení dobrovolníků, supervize, pohovory a hodnocení dobrovolníků. Koordinátor při hodnotících pohovorech dobrovolníky povzbuzuje, vyzdvihuje jejich silné stránky a dovednosti, u slabých hledá podporu. Důležitým prvkem je také vyjádření poděkování a skutečnosti, že si jejich práce vážíme a pokládáme ji za důležitou. Současně je důležité pro udržení motivace zapojování dobrovolníků do plánování a udržování kvality tým, že se jich ptáme, na jejich názory, náměty, co by udělali jinak, atd.

Významným aktem motivace je také veřejné ocenění formou akce Dobrovolník roku nebo nominací na krajskou cenu Křesadlo.

Ocenění dobrovolníků

K přípravě dobrovolníka roku je třeba již minimálně 2 měsíce dopředu obvolat/obeslat veškeré děčínské organizace, které by potenciálně mohly mít kontakt s dobrovolníky a poprosit je, aby zaslaly nominace svých nejlepších dobrovolníků. Nominovat lze třeba i sousedku, která chodí pravidelně na nákup seniorům a není vedena pod žádnou organizací, nominovat lze za jakoukoliv podobnou občanskou aktivitu. Přibližně měsíc a půl předem je také potřeba oslovit veřejnost (skrže sociální sítě/článek), aby také nominovala dobrovolníky.

V ideálním stavu by měly být nejpozději dva týdny dopředu před samotnou akcí připravené veškeré nominace a mohlo se vybírat, kdo a jakým způsobem bude oceněn.

Nejpozději dva měsíce předem je třeba vymyslet a zarezervovat prostor, ve kterém se akce bude konat. Dále zajistit občerstvení (domluvit se s Kavárna - palačinkárna, pobočný spolek Cesty do světa, z.s.), hudební doprovod, ozvučení a případně i aparaturu, květiny (nejlépe sponzorsky - s Květiny Jindřiška je již navázaná spolupráce), sponzorské dary, jak na uspořádání akce, tak na dárky pro oceněné dobrovolníky (Grešík, město Děčín, kavárny, ...).

Pokud bude akce probíhat v exteriéru, tak také stany a vše potřebné pro sestavení prostoru. Zajistit je třeba dobrovolníky, případně kolegy, kteří budou akci pomáhat dávat do kupy a pomáhat i přímo na ní s organizací a provozem.

Je důležité pozvat také oficiálně všechny nominované dobrovolníky, všechny, kteří nominovali, zástupce z partnerských organizací, sponzory a také zástupce města, ty je důležité i požádat o proslov při zahájení akce a přítomnost u děkování dobrovolníků. K tomuto se musí vytvořit plakát spolu s oficiální pozvánkou, která se rozešle emailem, ale i vylepí po městě, vystaví ve vitríně a zveřejní v tisku + na sociálních sítích. (Tímto způsobem je možné pozvat i veřejnost.)

Všechny další akce se organizují velice podobným způsobem.

Pravidelnou událostí, kterou pořádá Dobrovolnické centrum Ústí nad Labem, je **Křesadlo**, pro ni každoročně po vyzvání koordinátor sepisuje nominaci na jednoho ze svých aktivních dobrovolníků a akce se s dobrovolníky následně účastní. Dobrovolníky je třeba dopředu zpravit o tom, že má koordinátor v úmyslu je nominovat, aby s tím počítali.

S každým sponzorem akce je třeba dopředu domluvit podmínky, s každým je třeba sepsat smlouvu o sponzorském daru, ale někteří si poté nepřejí být jmenováni, nebo zveřejněni. Koordinátor by se je měl pokusit přesvědčit, aby je mohl zveřejnit a tím motivoval ostatní ke sponzoringu, ale když odmítnou, musí to respektovat. Sponzoři se dají zveřejnit na plakátcích, v průběhu akce by někde měla být viditelná jejich loga a v rámci proslovu se jim poděkuje. Smlouvy o darech se poté předávají ekonomce.

13 Kontrola a sledování kvality

13.1 Kvalita práce dobrovolníka

Kontrolu dobrovolníků provádí koordinátor minimálně 1 x měsíčně.

Obsah kontroly:

- dodržování pravidel a smlouvy
- kvalita práce (dochvilnost, pečlivost, respekt ke klientům, ochota, laskavost, prokazatelný přínos, aj.)
- kvalita spolupráce s pracovníky služby (dodržování pokynů, respektování hierarchie, slušnost, způsob komunikace, aj.)
- spokojenost dobrovolníka s vykonávanou prací
- spokojenost s prostředím na pracovišti (podmínky, zázemí, pomůcky, prostor k seberealizaci, samostatnosti, vztahy s pracovníky, vztahy s klienty)
- kapacita (jak zvládá nastavený časový objem dobrovolnické práce, zda nechce ubrat či přidat hodiny, zda nedochází ke kolizi s nějakými osobními potřebami, např. škola, rodina...)
- dovednosti, potřeby (co mu jde a co nejde, kde vidí rezervy, co by ho zajímalo a v čem by se potřeboval dále vzdělávat, aj.)
- supervize (jak u pomáhá, co mu vyhovuje, co ne, cokoli dalšího dle dobrovolnických potřeb)

- jiné (cokoliv dalšího, co dobrovolník chce prodiskutovat, sdělit, řešit, co mu není jasné, atd.)

Formy:

- rozhovor s dobrovolníkem (ústní, ve výjimečném případě telefonický)
- pohovor s pracovníky služby, kde dobrovolník působí (osobní, telefonický)
- osobní kontrola na pracovišti
- rozhovor s klienty, jejich rodinou (osobní, telefonický)
- specifickým nástrojem kontroly kvality práce a potřeb dobrovolníka je supervize dobrovolníků (2 – 4 x ročně), z níž dostáváme po dohodě se supervizorkou a dobrovolníky výstupy, které mohou pomoci změnit nebo zlepšit podmínky služby, problémy na pracovištích či mezi dobrovolníky, atd. (více viz v části Supervize).

(Orientální nápomocná osnova pro pohovor v příloze)

Postup v případě neplnění povinností dobrovolníka:

1.) Postupujeme podobnými kroky jako u řešení stížností. Nejprve dobrovolníka upozorníme ústně na tuto skutečnost (ústní výtky) a dostane termín ke zjednání nápravy. Koordinátor o ústní výtce provede jednoduchý záznam do dokumentace dobrovolníka (datum a důvod výtky, termín nápravy, případně další relevantní údaje či informace).

2.) Pokud ani po tomto termínu se jeho přístup nezlepší či k nápravě nedošlo, bude dobrovolník pozván znovu na pohovor, který již bude sepsán a zaznamenán s uvedením důvodu neplnění nápravy a pokud bude dobrovolník ochoten k domluvě, tak s konkrétním plánem nápravy a novým termínem. Dobrovolníkovi bude také jako alternativa nabídnuto i ukončení smlouvy. Pakliže potvrdí, že z nějakých doložitelných a uznatelných důvodů nemohl plnit své povinnosti a nápravu sjedná (opět v dohodnutém termínu), bude jeho práce nadále častěji kontrolována a bude mu poskytnuta větší opora pro práci. Pokud nebude mít zájem, smlouvu mu ukončíme.

3.) V případě závažného provinění – hrubé porušení smlouvy, které způsobí organizační problémy, případně povede k poškození klienta – a dobrovolník nebude mít omluvu pro své jednání, bude smlouva ukončena okamžitě. V krajním případě při podezření na trestný čin bude rovněž podáno trestní oznámení či ohlášení na Polici ČR.

S nezletilými dobrovolníky (5 do 18 let) a s dobrovolníky s omezenou způsobilostí k právním úkonům budou jednání od b.2 probíhat za přítomnosti rodičů či oprávněných zástupců.

13.2 Kvalita služby/pracoviště, kde dobrovolník působí

Kvalitu služby/pracoviště hlídá a kontroluje koordinátor 2 – 4x ročně.

Obsah kontroly:

- zda přijímající organizace dodržuje všechny náležitosti společné dohody a rozsah práce dobrovolníka
- zda nenakládá dobrovolníkovi další úkoly, které nejsou smluvně potvrzené
- zda výkon služby neodporuje možnostem definovaným zákonem o dobrovolnické službě
- zda má dobrovolník všechny potřebné pomůcky a zázemí ke své práci, které potřebuje
- zda se má v organizaci na koho obrátit

- zda a jak dobrovolníka při práci někdo kontroluje a vede
- zda a jak organizace pracuje s případnými dobrovolníkovými podněty, připomínkami, návrhy či stížnostmi
- kontrola platného pověření Kraje pro službu

Formy:

- pohovor s dobrovolníkem
- osobní kontrola na pracovišti
- rozhovor s pracovníky služby a s vedoucím pracovníkem služby.

13.3 Kvalita Dobrovolnického centra

Pracovníci DC procházejí pravidelně 1 x čtvrtletně intervizi, 2x ročně supervizi.

Porady – pravidelné týdenní porady k průběhu činnosti nebo větší týmové/manažerské měsíční porady k vyhodnocení uplynulého měsíce, potřeb, dosažených cílů, splněných úkolů, plánu dalších kroků atd. Na poradách se rovněž řeší materiálně-technické potřeby a výstupy z hodnocení dobrovolníků a přijímajících organizací. Z porad jsou pořizovány zápisy.

Další oblasti kvality DC řeší **Metodika pro organizační a administrativní práci dobrovolnického centra** a **Metodika vzdělávání, podpory a rozvoje pracovníků DC**.

13.4 Záznamy z hodnocení

Záznam z kontroly a rozhovoru je zpracován formou jednoduchého zápisu, který koordinátor přiloží k dokumentaci konkrétního dobrovolníka. Obsahuje datum zápisu, datum provedeného hodnocení či kontroly, popis zjištění/odpovědi na dotazy a podpis pracovníka.

Ze supervizí vypracovává supervizor/ka stručný **zápis** v souladu s uzavřeným supervizním kontraktem. Všechny zápisy a prezenční listiny ze supervizí jsou evidovány v samostatném šanonu.

13.5 Práce s výstupy

Koordinátor zpracovává a ukládá zápisy (do dokumentací dobrovolníka či přijímajících organizací) a připravuje z hodnocení souhrnný výstup pro sekční poradou. Do výstupu uvede kladná i záporná zjištění a konkrétně definuje aktuálně vzniklé nebo dlouho trvající potíže či problémy, včetně návrhu na řešení.

Výstupy ze všech těchto forem zjišťování vyhodnocujeme v rámci sekční porady, náročnější zjištění a situace také v rámci manažerské porady celé organizace a podle potřeby s nimi pracujeme a reagujeme na ně.

Pozitivní hodnocení a výstupy zohledňujeme ústně při hodnocení dobrovolníka při pokračování jeho dobr. služby a s přijímající organizací při prodlužování smluv nebo uzavírání nových, problémy řešíme v intervizi a na poradách, vždy podle povahy zjištěných potíží.

Zkušenosti z hodnocení a řešených případů pak aktuálně zahrnujeme do metodik. Podněty klientů i přijímajících organizací zpracováváme do nových nápadů a rozvoje dobrovolnické služby.

14 Stížnosti

14.1 Přijetí a záznam stížnosti

Stížnosti **zpracovává koordinátor**. Podanou stížnost (písemně, ústně, telefonicky) – zaznamenaná do **formuláře stížností**, uvede stěžující osobu, jméno dobrovolníka, kterého se stížnost týká, obsah stížnosti a případné další důležité podrobnosti, datum přijetí stížnosti a jméno a svůj podpis.

Stížnost, kterou přijme jiná osoba, než koordinátor (např. otevřením dopisu, který je adresován Slunečnici, z.s. bez bližšího upřesnění), musí být koordinátorovi neprodleně předána v plné formě. Všichni pracovníci musí být poučeni, že stížnosti **může přijímat pouze** koordinátor dobrovolníků, případně jeho nadřízený pracovník, pokud koordinátor není přítomen.

Koordinátor zpracovanou stížnost **zavede do knihy stížností** v Dobrovolnickém centru.

Délka vyřízení stížnosti

- první reakce na stížnost musí proběhnout nejpozději do týdne. Koordinátor osloví stěžovatele, aby jej informoval o přijetí stížnosti a následujících krocích. Pokud chce stěžovatel být přítomen jednání s dobrovolníkem, koordinátor může tuto možnost domluvit, ale až po prvním šetření stížnosti. Osoba, na kterou si stěžovatel stěžuje, musí dostat prostor k vysvětlení či obhajobě v bezpečném prostředí, u všech ctíme „presumpci nevin“.
- pokud jde o anonymní stížnost a není koho informovat, stížnost bude i tak ve všech dalších postupech vyřešena v náležitých lhůtách.
- následně koordinátor osloví dobrovolníka a dojedná s ním schůzku k řešení přijaté stížnosti. Na této schůzce postupují podle bodů v další části metodiky. U této schůzky stěžovatel není přítomen.
- zápis z projednání stížnosti a nastavení nápravy či dalších opatření obdrží stěžovatel v kopii.
- pokud stěžovatel projevil zájem se s dobrovolníkem a koordinátorem setkat, může toto setkání být jedním z dalších bodů nastavení dalších opatření. Pakliže dobrovolník s tímto setkáním souhlasí (např. aby se omluvil, aby si vysvětlili nedorozumění atd.), domluví se na závěr této schůzky termín setkání, na kterém budou přítomni stěžovatel, dobrovolník i koordinátor. Koordinátor musí dopředu stěžovatele i dobrovolníka upozornit, že je v zájmu takové schůzky, aby se oba snažili domluvit, vzájemně se neosotočovali a nebyli na sebe vulgární. Vždy musí mít předem dohodnutý cíl a smysl takové schůzky, čas, který na ni budou mít vyměřen a v tomto duchu bude schůzka probíhat. Pokud by kdokoliv tyto pravidla porušil, bude upozorněn na jejich dodržování, při opakovaném či hrubém porušení (agrese, obviňování, neadekvátní požadavky) má koordinátor právo schůzku ukončit bez oboustranně přijaté shody či dalšího postupu.
- Stížnost by měla být dořešena do 1 měsíce, při komplikované situaci adekvátně k jejím možnostem.

Kam může stěžovatel podat svou stížnost:

Dobrovolnické centrum Slunečnice, z.s.

Hudečkova 664/1, Děčín 1, 405 01

Tel.: 739 355 705

dobrovolnictvislunecnice@seznam.cz

Ředitelka Slunečnice, z.s.

Šárka Ludmila Podrábská

Hudečkova 664/1, Děčín 1, 405 01

Tel.: 604 626 222

zimova.dostalova@seznam.cz

Statutární město Děčín | Magistrát města Děčín

odbor sociálních věcí a zdravotnictví

Vedoucí odboru

Mgr. Eva Štolbová

Mírové náměstí 1175/5, 405 38 Děčín

tel.: 412 593 241

eva.stolbova@mmdecin.cz

Ministerstvo vnitra ČR

Mgr. Nataša Diatková

Vrchní ministerský rada

Odbor prevence kriminality

Oddělení preventivních činností a dobrovolnictví

Nad Štolou 3, 170 34 Praha 7

natasa.diatkova@mvcz.cz

Informovanost o možnostech stížností

Dobrovolníci i přijímající organizace jsou o pravidlech stížností informováni při uzavírání smluv. Základní informace k podávání stížností je vyvěšena také v Dobrovolnickém klubu. (informační text pro dobrovolníky, klienty a organizace v příloze)

14.2 Typy stížností a způsoby řešení**1.) Stížnosti na dobrovolníka**

a) Porušování pravidel - koordinátor nejprve zkontroluje/prověří, zda došlo u dobrovolníka k řádnému pochopení pravidel, zda na naší straně nedošlo k nedostatečnému proškolení dobrovolníka, či zda nedošlo k uvolnění pravidel ze strany přijímající organizace. Teprve s vyloučením nebo potvrzením těchto skutečností postupuje k řešení zjištěných příčin.

b) Závažné stížnosti (problematický přístup dobrovolníka ke klientům či personálu, nevhodné chování) – s dobrovolníkem se zahájí kárné řízení, ve kterém předneseme dobrovolníkovi přijatou stížnost a vyzveme jej k vysvětlení nebo jeho interpretaci celé záležitosti. Analyzujeme s dobrovolníkem příčinu pochybení či nedorozumění a navrhneme formy/možnosti vyřešení situace. Vždy hledáme cesty ke změně (častější intervize, doplnění společně stanovených individuálně nastavených pravidel a postupů práce dobrovolníka, změnu organizace či cílové skupiny, doporučení odborné terapie a přerušování či ukončení smlouvy, atd.)

V případě hrubého porušení pravidel či platné legislativy řešíme ukončení smlouvy bez možnosti návratu v budoucnu a podle okolností můžeme sáhnout i k podání trestního oznámení. Z kárného řízení se pořizuje zápis, je mu přítomen ještě jiný, nezávislý pracovník organizace, všichni zúčastnění zápis a zaznamenané rozhodnutí nebo další postup podepíší a v kopii je předán také stěžující osobě, pokud není podána stížnost anonymně. Zápis je uložen ke smlouvě dobrovolníka.

2.) Stížnosti, které podávají dobrovolníci na pracovníky přijímajících organizací nebo na samotnou organizaci

Tyto typy stížností řeší s ohledem na křehkou a nerovnovážnou roli dobrovolníka v mocenské hierarchii přijímající organizace v zastoupení za dobrovolníka koordinátor, který nejprve ústně jedná s vedoucím pracovníkem organizace, a pokud je to adekvátní, řeší s ním další postupy k nápravě. Do doby jejich vyřešení/nevyřešení pak dobrovolník nemusí ve službě pokračovat, pokud by mu služba v dané organizaci způsobovala újmu.

Z proběhlých jednání a šetření rovněž provádí zápis a podepisují jej obě strany. Zápis je přiložen ke smlouvě dané organizace.

3.) Zjištění o porušování etických pravidel služby

Tyto informace/stížnosti většinou přinese dobrovolník, případně koordinátor. Jde o formy chování a jednání, které vedou k porušování práv či péče o klienta, které ohrožují jeho zdraví, psychický stav či finanční zdraví.

Tyto stížnosti řešíme v několika úrovních. Nejprve se sepiše zápis stížnosti, koordinátor jej následně řeší s vedoucím pracovníkem služby a žádá sjednání nápravy či vyšetření záležitosti, pokud jde o selhání jedince. Pokud se problém týká selhání systému, předáme zápis poskytovateli pověření služby (příslušnému Krajskému úřadu) a s organizací okamžitě ukončíme smlouvu. Písemné oznámení o výpovědi smlouvy pro hrubé porušení smluvních podmínek doručíme organizaci osobně nebo poštou a necháme si potvrdit doručení/převzetí.

4.) Stížnost na DC Slunečnice, vysílající organizaci

Přijímající organizace může podat stížnost na pracovníka DC Slunečnice, z.s. nebo na samotnou vysílající organizaci, pokud není spokojena s jejím přístupem, chováním pracovníků a nejsou dlouhodobě řešeny její potřeby, podněty či stížnosti související s přijímáním dobrovolníků v organizaci stěžovatele.

Stížnost koordinátor přijímající organizace nebo její vedoucí pracovník podává k rukám vedoucího pracovníka Dobrovolnického centra Slunečnice nebo ředitelky Slunečnice, z.s.

Stížnost bude řešena v souladu s metodikami dobrovolnické služby.

Pokud není přijímající organizace spokojena s výstupem řešení své stížnosti ze strany Dobrovolnického centra Slunečnice, může se obrátit na další orgány, které Dobrovolnickému centru Slunečnice poskytují akreditaci dobrovolnické služby nebo dotace pro výkon dobrovolnických aktivit.

15 Přílohy

15.1 Kontakty na střední a základní školy

15.2 Besedy na školách

- Dotazník
- Prezenční listina
- Informační letáček

15.3 Potvrzení od lékaře o způsobilosti k výkonu dobrovolnické služby

15.4 Psychotesty pro diagnostiku zájemců o dobrovolnictví

15.5 Smlouvy s dobrovolníkem

- Krátkodobá smlouva
- Dlouhodobá smlouva
- GDPR
- Dodatek – nezletilí dobrovolníci
- Dodatek ke smlouvě mezi vysílající a přijímající organizací

15.6 Formulář pro pracovní výkazy

15.7 Pravidla pro dobrovolníky

15.8 Školení dobrovolníků

- Potvrzení rodičů o účasti dobrovolníka na školení
- Prezenční listina – školení
- Potvrzení o absolvování školení

15.9 Dobrovolnický klub – pravidla

15.10 Dobrovolnický kroužek – přihláška

15.11 Osnovy pro hodnotící pohovor s dobrovolníkem

15.12 Stížnosti

- Pravidla pro stížnosti pro dobrovolníky, organizace
- Formuláře zápisů z projednávání stížnosti

15.13 Potvrzení o výkonu dobrovolnictví

- Osvědčení o dlouhodobé dobrovolnické službě
- Vzor osvědčení

15.14 Záznam o ukončení služby

15.15 Ukázka přehledu ročních hodin organizace

15.16 Informovaný souhlas s předáním informací o zdravotním stavu dobrovolníka přijímající organizaci