



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Metodika zapojení dobrovolníků do sociální služby v Cestě do světa, pobočném spolku Slunečnice, z.s.

**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**

Květen 2022

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

Obsah

Definice pojmů.....	1
1 Příjímající organizace.....	3
1.1 Cesta do světa, pobočný spolek Slunečnice, z.s. jako přijímající organizace	3
1.2 Kompetence koordinátora přijímající organizace.....	3
1.3 Smlouva mezi vysílající a přijímající organizací	4
1.4 GDPR a mlčenlivost.....	4
2 Poslání a cíle dobrovolnické služby v přijímající organizaci CDS	4
3 Získávání dobrovolníků.....	7
3.1 Spolupráce s Dobrovolnickým centrem Slunečnice, z.s. (DC)	7
3.2 Poskytování praxe studentům středních a vysokých škol.....	8
4 Příjem dobrovolníka do přijímající organizace	8
4.1 1. část příjmu - příprava dobrovolníka ve vysílající organizaci	8
4.2 2. část příjmu – nezbytné podmínky pro přijetí do CDS a kritéria CDS pro výběr dobrovolníků	8
4.3 3. část příjmu – uvedení dobrovolníka do přijímající organizace	9
4.4 První den dobrovolníka v přijímající organizaci	9
5 Střet zájmů.....	11
6 Požadavky CDS na dobrovolníka při výkonu dobrovolnické služby	11
7 Rizika služby	14
8 Mimořádné/krizové situace a jejich řešení	14
8.1 Postup pro dobrovolníka v mimořádné krizové situaci	14
8.2 Dobrovolník nedorazí na smlouvenou schůzku.....	15
8.3 Dobrovolník se chová nevhodně	15
8.4 Ochrana dobrovolníka v mimořádných situacích v organizaci	15
8.5 Krizové či problematické situace, osobní potíže dobrovolníka.....	16
9 Odborná podpora dobrovolníka.....	16
9.1 Vzdělávání dobrovolníka.....	16
9.2 Supervize dobrovolníka.....	17
10 Dokumentace.....	17
11 Kontrola a sledování kvality.....	18
11.1 Kvalita práce dobrovolníka	18
11.2 Kvalita služby/pracoviště	18
12 Postupy při podávání a řešení stížností	19

12.1	Stížnost na dobrovolníka	19
12.2	Stížnosti, které podávají dobrovolníci na pracovníky přijímajících organizací nebo na samotnou organizaci.....	20
12.3	Zjištění o porušování etických pravidel služby	20
12.4	Stížnost na DC Slunečnice, vysílající organizaci	20
12.5	Kam může stěžovatel podat svou stížnost:	20
12.6	Délka vyřízení stížnosti	21
13	Ukončení smlouvy s dobrovolníkem.....	22
14	Motivace a ocenění dobrovolníků	22
15	Pozice a činnosti pro dobrovolníky v CDS	23
15.1	SR (Sociální rehabilitace).....	23
15.2	STD (Sociálně terapeutické dílny)	24
15.3	Organizačně-administrativní činnost.....	24
16	Příklady činností, které dobrovolníci dělat nesmí/nemohou	25
17	Přílohy	26
17.1	Smlouvy.....	26
17.2	Formulář pro pracovní výkazy	26
17.3	Potvrzení o výkonu dobrovolnictví	26
17.4	Manuál pro dobrovolníka – Podmínky v CDS a základní postupy	26
17.5	Manuál Spolupráce s dobrovolníky - Pro pracovníky služby.....	26

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 sociálních služeb do nichž vstupuje a v dalších aktivitách podle zákona o dobrovolnické službě.
- 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.

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. **Přijímající organizace je Cesta do světa, pobočný spolek Slunečnice, z.s., dále CDS.**
- CDS uzavírá s vysílající organizací Slunečnice, z.s. smlouvu mezi přijímající a vysílající organizací.
- CDS je přijímajícím subjektem bez akreditace a do její činnosti dobrovolníky vysílá akreditovaná vysílající organizace. Přijímající organizace uzavírá smlouvu pouze s vysílající organizací, dobrovolníka nepojišťuje, nevybírání, to vše náleží vysílající organizaci. CDS jako 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., jejíž Dobrovolnické centrum s dobrovolníky pracuje.**
- Zajišťuje výkon dobrovolnické služby v základním rozsahu daném akreditací, samostatnou náplň činnosti vysílaných dobrovolníků pak na základě smlouvy zajišťují právě přijímající organizace.
- S každým dobrovolníkem je před započítáním jeho působení v přijímající organizaci CDS podepsána dobrovolnická smlouva. Tu uzavírá vysílající organizace, kterou je v tomto případě Slunečnice, z.s. Smlouva zajišťuje mimo jiné pojištění proti škodám na zdraví a na majetku, které vzniknou jemu osobně nebo které by neúmyslně mohl způsobit jiným osobám.

Dobrovolnické centrum Slunečnice (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 přijímající organizací a 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.

Akreditace

- „certifikační“ proces Ministerstva vnitra ČR, který uděluje vysílající organizaci, resp. 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, supervizi 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 jich 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, dle terminologie zákona o soc.slужbách – uživatel služby.

1 Přijímající organizace

1.1 Cesta do světa, pobočný spolek Slunečnice, z.s. jako přijímající organizace

Dle zákona o dobrovolnické službě č.198/2002 Sb., část první, §4, odst. 2. je CDS coby přijímající organizace právnickou osobou, pro jejíž potřebu je dobrovolnická služba vykonávána, je způsobilá uzavřít smlouvu s vysílající organizací a schopná dostát závazkům z této smlouvy.

CDS, která uzavírá smlouvu s vysílající organizací, nesmí mít jako předmět činnosti podnikání a nesmí dovolit, aby činnost dobrovolníka nahradila její podnikatelskou činnost, a to ani zčásti, ani činnosti vykonávané jinak u přijímající organizace osobami v pracovněprávním vztahu, služebním nebo členském poměru, anebo zajišťované přijímající organizací jinými osobami v rámci jejich podnikání (§8, odst. 2).

Přijímající organizace musejí svou náplní činnosti či zaměřením splňovat podmínky akreditace dobrovolnické služby vysílajícího Dobrovolnického centra Slunečnice, z.s.

1.2 Kompetence koordinátora přijímající organizace

Pravidelně **aktualizuje požadavky na dobrovolnickou pomoc** z jednotlivých služeb a předává je koordinátorce DC – viz níže samostatně **část 15 Pozice a činnosti pro dobrovolníky v CDS a část 16 Příklady činností, které dobrovolníci dělat nesmí/nemohou**. Pokud to umožňuje plánování akcí v CDS, požadavek na dobrovolníky při organizaci větší akce dává koordinátorovi DC s dvouměsíčním předstihem.

Přijímá ve službě dobrovolníka, seznamuje jej se službou a jejími standardy a dalšími dokumenty, prostředím, pracovníky a klienty, kontroluje ho, motivuje, umožňuje mu odbornou podporu. Viz níže samostatně **část 4 Příjem dobrovolníka do přijímající organizace, část 5. Střet zájmů, část 6 Požadavky CDS na dobrovolníka při výkonu dobrovolnické služby, část 7 Rizika služby, část 8 Mimořádné/krizové situace a jejich řešení, část 9 Odborná podpora Dobrovolníka, část 11 Kontrola a sledování kvality, část 12 Postupy při podávání a řešení stížností, část 13 Ukončení smlouvy s dobrovolníkem, část 14 Motivace a ocenění**.

Při **omluvě dobrovolníka** předává informace klíčovému pracovníkovi klienta.

Ve spolupráci s klíčovým pracovníkem klienta **doporučuje klientovi vhodného dobrovolníka** pro individuální činnost.

Na vyžádání koordinátora DC nebo v případě potřeby **zajišťuje dobrovolníkům odborné školení** související s cílovou skupinou CDS a s poskytovanými službami či aktuální potřebami CDS.

Při akcích CDS určuje pracovníka, který dobrovolníkům rozdělí úkoly a seznámí je s očekáváním (cíle postupy, pravidla)

Pokud je to potřeba (na vyžádání dobrovolníků nebo supervizora, či v případě potřeby CDS) se zúčastní supervize dobrovolníků.

Kontroluje spolupráci dobrovolníka a klíčových pracovníků, případně dobrovolníka a klienta a vyžádává si od nich **zpětnou vazbu**.

Zajišťuje dobrovolníkovi potřebné **pracovní a ochranné pomůcky**.

1.3 Smlouva mezi vysílající a přijímající organizací

Vysílající organizace uzavře před vysláním dobrovolníka na místo jeho působení písemnou smlouvu s přijímající organizací, která obsahuje náležitosti podle § 5 zákona o dobrovolnické službě, v níž s ohledem na povahu určitého programu nebo projektu dobrovolnické služby navzájem dohodnutého s přijímající organizací sjedná zejména podmínky výkonu dobrovolnické služby, předmět a dobu výkonu dobrovolnické služby, způsob ubytování a stravování dobrovolníků, jejich vybavení pracovními prostředky a osobními ochrannými prostředky, způsob ověřování průběhu dobrovolnické služby vysílající organizací za účelem kontroly dodržování smlouvy a hodnocení práce dobrovolníků.

Součástí smlouvy mezi vysílající a přijímající organizací musí být rovněž ujednání o povinnosti přijímající organizace informovat vysílající organizaci o rizicích, která mohou ohrozit život nebo zdraví dobrovolníka, vzniklých v průběhu výkonu dobrovolnické služby a přijmout neprodleně opatření, která tato rizika vyloučí, a v případě neodstranitelných rizik omezí.

1.4 GDPR a mlčenlivost

Přílohou každé smlouvy vysílající organizace s dobrovolníkem je **prohlášení o GDPR**, jehož rozsah se vztahuje nejen na dobrovolnickou službu a informace v rámci vysílající organizace, ale také na organizace přijímající, do kterých dobrovolník vstupuje. Není proto potřeba, aby přijímající organizace ještě jednou s dobrovolníkem GDPR sepisovala.

Povinnost mlčenlivosti je zakotvena ve smlouvě mezi vysílající organizací a dobrovolníkem a vztahuje se rovněž na všechny aspekty vykonávané dobrovolnické služby v průběhu jejího výkonu i po ukončení služby jak v přijímající organizaci, tak ve vysílající.

Oba dokumenty jsou vloženy do přílohy Metodiky.

2 Poslání a cíle dobrovolnické služby v přijímající organizaci CDS

Zapojení dobrovolníků do sociálních služeb CDS je plně v souladu s posláním i cíli organizace. Zapojení dobrovolníků do každé ze služeb se opírá o samostatné standardy jednotlivých služeb. Cíle a poslání dobrovolnické služby jsou definovány pro službu SR podle **standardu č.1 Cíle a způsoby poskytování služby SR**, a pro STD podle **standardu č.1 Cíle a způsoby poskytování služby STD**.

Cílem zapojení dobrovolníků je dlouhodobě podporovat rozvoj kvality služby a zlepšení života klientů služby.

SOCIÁLNÍ REHABILITACE (SR)

Poslání SR

Cesta do světa, pobočný spolek Slunečnice z. s. je odborné ambulantní zařízení v oblasti péče o osoby s mentálním, tělesným a kombinovaným postižením ve věku 16 – 64 let. Posláním CDS – SR je **ROZVÍJET SAMOSTATNOST A POMÁHAT NAJÍT ŽIVOTNÍ NÁPLŇ**.

Toto poslání dobrovolníci naplňují svou službou ve formě podpory aktivizace klientů, podporou jejich samostatnosti, společným trávením volného času, vytvářením zajímavých volnočasových aktivit, pomocí se získáváním nových sociálních návyků a dalšími úkony nesuplujícími sociální službu (viz blíže část. 15 a 16 této metodiky).

Cílem sociální služby SR je v širším smyslu pomáhat:

- zprostředkovat pestré sociální kontakty – **dobrovolníci zajišťují tyto kontakty svou přítomností a společenstvím při aktivitách mimo službu**
- podpořit samostatnost a tím omezit závislost na druhých – **dobrovolníci pod vedením sociálních pracovníků dopomáhají klientům při nácviku samostatnosti, tréninku dovedností, svým vlastním příkladem jim ukazují výhody samostatnosti a učí je zodpovědnému chování**
- pomoci s vyřešením problému – **dobrovolníci nezasahují do odborných úkonů služby, ale pod vedením sociálních pracovníků pomáhají klientům orientovat se v běžných životních situacích, zdravě komunikovat a řešit běžné každodenní problémy a potřeby**
- aktivizovat člověka – **dobrovolníci s klienty tráví čas při volnočasových aktivitách, při výletech i při nácvicích sociálních dovedností, podporují je a pomáhají je zdravě motivovat**
- upevňovat již získané dovednosti a návyky – **dobrovolníci ukazují klientům, jaký je jejich běžný život, a že své získané dovednosti mohou využít také ke zlepšení svého života, k samostatnosti, k životu naplněnému aktivitami a smysluplnými vztahy, podporují je v udržování získaných návyků a dalším rozvoji**

Poskytováním služby chceme docílit:

- zlepšení životních podmínek skrze získávání praktických životních dovedností, zvýšení soběstačnosti při běžných denních činnostech (stravování, oblékání, hygiena, hospodaření s penězi a celková finanční gramotnost), zvýšení samostatnosti v rozhodování a sebevědomí, podpory při využívání běžně dostupných míst a služeb;
- schopnosti vytvářet, upevňovat, rozvíjet sociální kontakty a pracovní návyky
- možnost vést v co největší míře život srovnatelný s životem ostatních lidí;
- zvýšit sociální kompetence, úroveň samostatnosti a odpovědnosti za svůj život;
- naučit se základním společenským předpokladům a pravidlům chování, oblékání, hygienickým návykům, orientaci v prostoru a čase, naučit se hospodařit, vést domácnost, využívat veřejné či kulturní služby, připravit se na pracovní uplatnění apod.;

Tito lidé jsou nebo by se mohli dostat do nepříznivé životní situace v důsledku:

- 1) sociálního vyčlenění (snížené příležitosti k sociálním kontaktům)
- 2) zúženého sociálního zázemí a z něho vyplývající závislosti (na rodině, poskytovateli služeb)
- 3) snížených schopností udržet si získané dovednosti v oblasti samostatnosti
- 4) dezorientovanosti v oblasti řešení nejrůznějších problémů či potíží
- 5) života bez vyhlídek a z něho vyplývajících poruch chování či depresí

Dobrovolníci naplňují všechny tyto cíle služby tím, že dopomáhají vytvářet pro klienty zdravé životní a sociální vzory, podporují zdravý emoční a osobnostní rozvoj

klientů, zpestřují jejich volný čas a společenský kontakt, pomáhají při rozvoji či udržování dovedností a schopností klientů.

SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÉ DÍLNY (STD)

Poslání STD

Cesta do světa, pobočný spolek Slunečnice z. s. je odborné ambulantní zařízení v oblasti péče o osoby s mentálním, tělesným, případně s částečným sluchovým i zrakovým postižením ve věku 16 – 64 let.

Posláním CDS – STD je **PODPORA PRACOVNÍCH NÁVYKŮ A DOVEDNOSTÍ.**

Toto poslání dobrovolníci naplňují svou službou ve formě dopomoci při tréninku pracovních návyků pod dohledem odborných pracovníků, aktivizací klientů a vlastním pozitivním příkladem, kterým mohou klienta motivovat ke snaze získat a udržet si pracovní dovednosti, včetně nalezení pracovního uplatnění (viz blíže část. 15 a 16 této metodiky).

Cílem STD je v širším smyslu pomáhat:

- zprostředkovat pracovní zkušenost a pracovní nácvik – **dobrovolníci dopomáhají klientovi při tréninku pracovních a manuálních dovedností, podílí se na přípravě a úpravách prostředí, kde trénink probíhá**
- podpořit samostatnost a tím omezit závislost na druhých – **pomáhají s nácvikem samostatnosti dopomocí klientům jak v dílnách, tak při dalších činnostech (např. doprovodech, tréninku cestování MHD aj.)**
- dostatečně informovat a připravit uživatele služby na pracovní poměr – **dobrovolník nesupluje sociální službu a nezasahuje do odborné práce pracovníků služby, klientovi je oporou a motivací**
- těm lidem, kterým jejich postižení brání mít trvalý pracovní poměr, najít jinou formu pracovního uplatnění – **viz předchozí bod**

Poskytováním služby chceme docílit:

- zlepšení životních podmínek skrze získávání praktických pracovních dovedností, zvýšení samostatnosti v rozhodování a sebevědomí, podpory při využívání běžně dostupných míst a služeb
- schopnosti vytvářet, upevňovat, rozvíjet sociální kontakty a pracovní návyky
- možnost vést v co největší míře život srovnatelný s životem ostatních lidí
- zvýšit sociální kompetence, úroveň samostatnosti a odpovědnosti za svůj život
- naučit se základním společenským předpokladům a pravidlům chování, oblékání, hygienických návyků, orientace v prostoru a čase, naučit se hospodařit, vést domácnost, využívat veřejné či kulturní služby, připravit se na pracovní uplatnění apod.

Tito lidé jsou nebo by se mohli dostat do nepříznivé životní situace v důsledku:

- 1) sociálního vyčlenění (snížené příležitosti k sociálním kontaktům)
- 2) zúženého sociálního zázemí a z něho vyplývající závislosti (na rodině, poskytovateli služeb)
- 3) snížených schopností získat nové pracovní dovednosti a zkušenosti

- 4) dezorientovanosti v oblasti řešení nejrůznějších problémů či potíží
- 5) života bez vyhlídek a z něho vyplývajících poruch chování či depresí

Dobrovolníci naplňují všechny tyto cíle služby tím, že dopomáhají klientům pod vedením odborných pracovníků při získávání a udržování pracovních dovedností a návyků, svým příkladem a společnými činnostmi podporují jejich zdravé sociální návyky, přirozeně je učí fungovat v týmu a spolupracovat, postupně se osamostatňovat v nabytých dovednostech a rozšiřovat okruh svých zájmů a volnočasového vyžití.

3 Získávání dobrovolníků

CDS bude dobrovolníky aktivně získávat následujícími způsoby:

- Spoluprací s Dobrovolnickým centrem Slunečnice, z.s.
- Propagací na webových stránkách <https://dcs.slunecin.org/>
- Mediální propagací
- Facebookovou propagací
- Dobrovolníky se mohou stát praktikanti středních a vysokých škol po ukončení studijní praxe, přičemž po formální stránce bude CDS vždy v pozici přijímající organizace, tudíž i dobrovolníci získaní podle 2. – 4. odrážky budou formálně vysíláni vysílající organizací Slunečnice, z.s.

Propagace je v souladu se **standardem č.12 Informovanost o sociální službě**.

3.1 Spolupráce s Dobrovolnickým centrem Slunečnice, z.s. (DC)

Slunečnice, z.s. jako mateřská organizace vůči svému pobočnému spolku Cesta do světa zajišťuje propagaci a získávání pomoci pro CDS v rámci standardních propagačních aktivit. Vedle toho CDS sama propaguje svoji činnost, informuje aktivně veřejnost v Děčíně o plánovaných i proběhlých aktivitách, a to zejména ve Zpravodaji města Děčín a v Děčínském deníku, nebo Českém rozhlase Sever.

DC Slunečnice, z.s. pravidelně pořádá na středních i základních školách náborové besedy se studenty, díky kterým vybírá a přijímá dobrovolníky mezi mladými lidmi. Pravidelnou informační kampaní v děčínských médiích a na sociální síti vyhledává také další zájemce o dobrovolnictví, zejména mezi dospělými i seniory.

Dobrovolníky připraví, proškolí a vysílá je do přijímajících organizací, kde je trvale mentoruje a pomáhá přijímajícím organizacím i vyslaným dobrovolníkům zvládnout dobrovolnickou službu se standardem co nejvyšší kvality a spokojenosti všech zúčastněných stran.

Více o přípravě a vysílání dobrovolníků v následujících kapitolách.

3.2 Poskytování praxe studentům středních a vysokých škol

CDS poskytuje zázemí pro výkon praxí ve svém zařízení studentům středních a vysokých škol. Pravidla a metodiky praxí má zpracovány v samostatném dokumentu **Manuál „Praktikanti“**, na který odkazuje standard **č.9 Personální zajištění služby**.

Organizace studenty, kteří v ní vykonávají nebo vykonávali praxi, může oslovit a nabídnout jim pokračování získávání zkušeností formou dobrovolnické služby buď po dokončení praxe nebo i v jejím průběhu v mimořádných jednorázových akcích (např. Soutěž v První pomoci).

V případě zájmu studentů o dobrovolnickou službu kontaktuje organizace Dobrovolnické centrum Slunečnice, které studenty zaeviduje, provede je přijímajícím řízením a vyšle oficiálně do CDS.

4 Příjem dobrovolníka do přijímající organizace

Pravidla pro přijímání dobrovolníků vychází z Metodiky pro přijímání dobrovolníků Dobrovolnického centra Slunečnice, z.s., zákona o dobrovolnické službě č.198/2002 Sb., a ze **standardu přijímající organizace č.1 Cíle a způsoby poskytování služby SR a STD, standardu č.9 Personální zajištění služby, standardu č.10 Profesní rozvoj zaměstnanců, standardu č.11 Místní a časová dostupnost poskytované služby, standardu č.14 Havarijní a nouzové situace a standardu č.15 Zvyšování kvality sociální služby** a dokumentu **Etický kodex**.

4.1 1. část příjmu - příprava dobrovolníka ve vysílající organizaci

Vysílající organizace zajišťuje nábor a výběr dobrovolníků i jejich základní přípravu.

Se zájemci vyjednává jejich představu, možnosti, seznamuje je s informacemi a pravidly dobrovolnické služby, zjišťuje motivaci zájemce, jeho zkušenosti, dovednosti, a pomáhá mu orientovat se v možnostech dobrovolnické služby, poskytuje mu potřebné informace pro výběr vhodné cílové skupiny (pokud již zájemce nepříjde s jasnou představou o svém působení) a nabízí mu následně k výběru vhodné organizace k výkonu jeho dobrovolnické služby. Dojednává podmínky dobrovolnické služby a uzavírá s dobrovolníkem smlouvu. Po uzavření dobrovolnické smlouvy pak s dobrovolníkem navštíví vybrané organizace, aby se s nimi dobrovolník mohl seznámit a vybral si i místo působení podle svých preferencí.

V případě dlouhodobé smlouvy zajišťuje diagnostiku psychotestů, výpis z RT a potvrzení od lékaře.

Dobrovolníci v přípravné fázi prochází vstupním proškolením a jsou pojištěni.

4.2 2. část příjmu – nezbytné podmínky pro přijetí do CDS a kritéria CDS pro výběr dobrovolníků

Pro potřeby přijetí dobrovolníků do sociální služby nemá přijímající organizace CDS žádné specifické podmínky ani požadavky ani vůči dobrovolníkům ani vůči jejich přípravě.

Výhodou pro dobrovolníky, zapojující se do služeb CDS je samostatnost, nápady a kreativita, komunikativnost, trpělivost, nadhled.

Vyhrazuje si však **právo odmítnout** na základě vlastního vyhodnocení **zájemce o dobrovolnictví, navrženého Dobrovolnickým centrem Slunečnice**.

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.

4.3 3. část příjmu – uvedení dobrovolníka do přijímající organizace

Dobrovolník navštíví organizaci v doprovodu pracovníka Dobrovolnického centra Slunečnice (výjimečně sám v případě, pokud zde předtím absolvoval stáž a organizaci je znám), je koordinátorovi přijímající organizace představen a společně si domluví potřebné postupy a podmínky pro práci dobrovolníka, při kterých je pracovník DC důležitý pro případná vyjasnění nejasností a usměrnění potřeb.

Při první návštěvě provede koordinátor, paní **Martina Kramerová**, dobrovolníka celou organizací - viz bod 4.4 První den dobrovolníka v přijímající organizaci.

CDS má samostatně zpracovaný **Manuál „Spolupráce s dobrovolníky“**, který je určený pracovníkům služby a je stručným orientačním manuálem, obsahujícím nejdůležitější body této metodiky. Na Manuál odkazuje **standard č.9 Personální zajištění služby**.

4.4 První den dobrovolníka v přijímající organizaci

Při první návštěvě by měl koordinátor postupovat následovně:

- Vysvětlit dobrovolníkovi, **jakým způsobem by se po příchodu a před odchodem měl ohlásit pracovníkům služby**
 - Jakmile dobrovolník přijde do CDS, hlásí se v kanceláři koordinátorky Martyny Kramerové, případně zastupujícím přítomným pracovníkům. Při odchodu se rovněž odhlásí koordinátorce nebo přítomným pracovníkům.
- **Výkaz činnosti** – dobrovolník bude vyplňovat výkaz činnosti, který obdržel od Slunečnice, z.s., vždy po příchodu zapíše datum a čas příchodu, při odchodu doplní čas odchodu a odpracovaný počet hodin v daném dni. Výkaz na konci každého měsíce odevzdá do Slunečnice, z.s.
- **Provést dobrovolníka po budově (viz standard č. 11 Místní a časová dostupnost poskytované služby a č.13 Prostředí a podmínky) a seznámit dobrovolníka s možnostmi odložení věcí a zázemím**
 - **Budova Hudečkova 664/1, Děčín 1** – v přízemí objektu je centrum Cesta do světa, které provozuje obě sociální služby. V jedné části prostor jsou toalety, umývárka, šatna, kanceláře pracovníků a většina dílen, na chodbě u schodiště je samostatně

tvořivá dílna, tzv. Svíčkárna. V prvním patře budovy je kancelář vedoucí CDS a ředitelky.

- **Kavárna palačinkárna Na cestě, Zámek Děčín** – je umístěna na druhém nádvoří Zámku Děčín v podloubí na levé straně zámku. Součástí kavárny je hlavní sál, malá kuchyňka, sklad se šatnou a toalety.
- **Odložení věcí**
 - Své věci si dobrovolník může odložit v šatně nebo v kanceláři pracovníků služby. K dispozici jsou i zamykatelné skříňky.
 - V kavárně palačinkárně Na cestě sdílí šatnu v prostoru za kuchyní se všemi pracovníky i klienty.
 - Dobrovolník je instruován, aby na dobrovolnickou službu s sebou nenosil žádné cennosti. Přijímající organizace za jejich případnou ztrátu či poškození neručí.
- **Toalety**
 - Dobrovolník využívá toalety pro zaměstnance.
- **Prostor pro občerstvení se**
 - V každé dílně je kuchyňský koutek s rychlovarnou konvicí, mikrovlnnou troubou a nádobím. Klienti i pracovníci se stravují v přestávkách ve svých dílnách, s nimi se může občerstvit i dobrovolník. Lednice je umístěna v dílně sociálních nácviků Rodinka, tam si může dát jídlo, které nesnese teplo.
 - V kavárně palačinkárně Na cestě se může občerstvit v prostoru kavárny či na terase v podloubí.
- **Vybavení dobrovolníka**
 - CDS nemá žádná pravidla pro oblečení dobrovolníků. Dobrovolník by si ale měl uvědomit, že se při mnohých činnostech může jeho oblečení zašpinit a dále, že pracuje s lidmi s handicapem a jeho oblečení by nemělo být vyzývavé, ale střídmé.
 - Dobrovolník nemusí být speciálně označen, pouze na veřejných akcích je vhodné, aby měl tričko Dobrovolnického centra s označením Dobrovolník, aby byl snáze rozlišitelný pro veřejnost i klienty.
 - Dobrovolník se v objektu přezouvá, v šatně jsou náhradní pantofle nebo si může přinést své.
- **Seznámit dobrovolníka s personálem a vysvětlit mu, jak mají pracovníci rozdělené dílny a činnosti. Upozornit dobrovolníka, že musí respektovat pokyny personálu a řídit se jimi**
 - Každá dílna sociálních nácviků má přiděleného svého pracovníka. Ten pracuje se skupinou klientů nebo samostatně v individuální práci s jedním klientem. Dobrovolník spolupracuje podle volby své dobrovolnické služby s konkrétním pracovníkem v konkrétní dílně, která náleží výběru dobrovolnické činnosti.
 - V případě administrativní dobrovolnické pomoci se dobrovolník obrací na Martinu Kramerovou, koordinátorku v CDS.
 - Dobrovolník podle rozpisu služeb, který je umístěný u koordinátorky, může zjistit, kdo v daný den pracuje v jaké dílně a u koho se má hlásit.
 - Totéž platí pro terénní programy.
 - Při samostatné terénní činnosti dobrovolníka s klientem a při aktivitě Dobré odpoledne je (na základě individuální domluvy při dojednání činnosti) dobrovolník podle potřeby v telefonickém kontaktu s klíčovým pracovníkem klienta nebo koordinátorem, do prostor CDS v případě těchto aktivit nemusí.
 - **Oslovování pracovníků** – dobrovolník pracovníkům vyká, může je oslovovat křestním jménem či příjmením. Pokud se pracovník s dobrovolníkem domluví na tykání, dochází k němu pouze mezi těmito osobami.

- Seznámit dobrovolníka s **pravidly bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (tzv. BOZP, zejména s riziky a s postupy při mimořádných situacích v místě výkonu dobrovolnické činnosti), a to v obdobném rozsahu, v jakém jsou seznamování zaměstnanci (viz standard č.13 Prostředí a podmínky a č.14 Havarijní a nouzové situace).**

Základní seznámení s pravidly BOZP poskytuje při uzavírání smlouvy vysílající organizace Slunečnice, z.s. (viz obsah smlouvy a v návaznosti na **standard č.10 Profesní rozvoj zaměstnanců, Příloha Etický kodex**). Přijímající CDS pak s dobrovolníkem ústně probere specifika dané služby v této oblasti.

- Seznámit dobrovolníka s **náplní činnosti služby a dalšími informacemi o službě, o kultuře organizace, s vnitřními pravidly, metodikou práce, a s etickým kodexem (standard č. 1 Cíle a způsoby poskytování služby SR a STD, standard č.2 Ochrana práv uživatelů služby SR a STD, a další vnitřní předpisy organizace)**
- Dobrovolník od přijímající organizace obdrží **jednoduchý manuál** (max. A4 oboustranně) s pokyny z této metodiky, aby se mohl samostatně orientovat v souladu s metodikou a standardy organizace.
- Vysvětlit dobrovolníkovi, **jak postupovat v mimořádných situacích** (viz část 8)

5 Střet zájmů

Střet zájmů vychází ze **standardu č.2 Ochrana práv uživatelů služby** a rozvíjí individuální varianty odpovídající povaze dobrovolnické služby.

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.

Dalšími variantami střetu zájmu mohou být – setkání mimo pracovní dobu, zábrany dobrovolníka vůči určitým typům klientů nebo pracovníků, navazování bližších vztahů, půjčování peněz, oznamovací povinnost a další.

6 Požadavky CDS na dobrovolníka při výkonu dobrovolnické služby

Požadavky vychází ze:

- **standardu č.1 Cíle a způsoby poskytování služby SR a STD**
- **standardu č.2 Ochrana práv uživatelů služby**
- **standardu č.13 Prostředí a podmínky**
- **standardu č.14 Havarijní a nouzové situace**
- **standardu č.15 Zvyšování kvality sociální služby**
- **Příloha - Etický kodex**

Přijímající organizace seznámí dobrovolníka s obsahem těchto standardů a směrnic, a to přiměřeně k jeho zapojení do své činnosti.

1. Dobrovolník bude dbát pokynů pracovníků CDS, seznámí se s obsahem výše uvedených předpisů, s touto metodikou a s manuálem dobrovolníka a bude dodržovat z nich vyplývající pravidla

2. 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 pracovníky organizace nebo s klientem. Tento postup platí pro plánované absence.

V případě nenadálé absence (zkoušky, nemoc, dopravní potíže aj.) neprodleně informuje koordinátora CDS i koordinátora DC Slunečnice o této mimořádné situaci.

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

V případě nenadálé absence u individuálních aktivit dobrovolníka a klienta oznamuje dobrovolník omluvu koordinátorovi CDS i klientovi. Stejně tak klient oznamuje svou omluvu dobrovolníkovi a současně svému klíčovému pracovníkovi, který o ní následně (není nutné bezprostředně, stačí v běžném pracovním dni) informuje koordinátora CDS.

3. Dobrovolník musí dodržovat vnitřní pravidla práce s klienty

PRAVIDLA PRÁCE S KLIENTY:

- S klienty jednáme s úctou, s respektem a se zájmem k jejich potřebám
- Klientům vykáme a na formě oslovení se domlouváme s klientem podle jeho preferencí (oslovování křestním jménem, přezdívkou). Pokud si klient přeje, aby mu dobrovolník tykal, mohou se dohodnout na oboustranném tykání. Koordinátor CDS následně zajistí zanesení této skutečnosti do IP klienta.
- Klienti se do žádných z aktivit nenutí, pouze se zdravě motivují
- Dobrovolník je povinen zachovávat úplnou mlčenlivost o osobních a citlivých údajích a jiných informacích, se kterými přijdou během své pracovní činnosti do styku, a to především o všech informacích týkající se klientů a jejich rodin, ale i informací o pracovnících služby
- Dobrovolník se dále řídí etickým kodexem

Dále jsou dobrovolníci seznámeni s tím:

- že výjimku tvoří situace, kdy je oznamovací povinnost uložena ze zákona
- že se mlčenlivost nevztahuje na sdílení informací v rámci pracovního týmu na poradách, intervizích a supervizích
- že mlčenlivost nezaniká ukončením dobrovolnické činnosti
- že porušení výše uvedených zásad může být důvodem k ukončení spolupráce mezi dobrovolníkem a organizací

4. Dobrovolník musí dbát na aktuální epidemiologická opatření

Koordinátor informuje dobrovolníka o aktuálních epidemiologických opatřeních vztahujících se k činnosti v organizaci CDS. Dobrovolník je povinen se jimi řídit. Případnými ochrannými pomůckami CDS dobrovolníka zdarma opatří.

5. **V případě jakékoliv mimořádné, nestandardní či krizové situace (havárie, požár, rozbití zařízení, úraz klienta, agrese klienta...) se musí dobrovolník neprodleně obrátit na zaměstnance CDS. (viz níže část 8 Mimořádné/krizové situace a jejich řešení)**
6. **Veškeré organizační záležitosti týkající se činnosti dobrovolníka v organizaci budou řešeny s koordinátorkou Martinou Kramerovou či Vedoucí sociálních služeb Markétou Předotovou.**
7. **Dobrovolník nesmí před výkonem ani při výkonu dobrovolnické služby požívat alkohol, omamné a psychotropní látky.**
8. **Kouření - dobrovolník během své služby nekouří.**
9. **Dobrovolník dodržuje hranice vztahu s klientem**

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.

Pokud se klient chce svěřit dobrovolníkovi s nějakým svým problémem, dobrovolník ho požádá, aby s ním toto neřešil soukromě, ale šli spolu za sociálním pracovníkem, kterému klient věří, protože dobrovolník nemá dostatek odbornosti ani kompetence klientovi s jeho potížemi pomoci.

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, i ta bude hodnocena také jako porušení zákona a smlouvy.

10. Zodpovědnost dobrovolníka

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 rozhodnutím dobrovolníka, které DC Slunečnice či přijímající organizace 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.

11. Dobrovolník dodržuje pravidla BOZP

Dobrovolník dodržuje pravidla BOZP a nenaruší svou činností standardy kvality ani neporuší další předpisy přijímající organizace uvedené v úvodu této kapitoly.

7 Rizika služby

Základní přehled rizik pro dobrovolníky vychází ze **standardu č.14 Havarijní a nouzové situace**.

Jaká jsou rizika služby v CDS a jaké jsou možnosti jejich eliminace:

- Infekce/epidemie – dodržovat nařízení organizace a hygienická pravidla
- Úrazy/bezpečnost práce – základní proškolení při příjmu dobrovolníka, povinnost dobrovolníka dodržovat pravidla BOZP
- Psychická náročnost - v individuální práci s klientem, zejména v terénní službě, ale také v dlouhodobé dobrovolnické službě, se dobrovolník může setkávat se špatným či zhoršujícím se zdravotním a psychickým stavem klienta, což na nezkušeného dobrovolníka může silně emotivně působit. Při příjmu bude proškolen v problematice charakteristiky klientů CDS a jak probíhá péče o ně, je pod supervizí a v případě potřeby se může obracet na sociálního pracovníka, který je v daný den na směně.
- Mimořádné situace – v případě jakékoliv krizové situace (zhoršení stavu klienta, nouzové havarijní situace apod.) okamžitě informuje pracovníka směny, nezasahuje a drží se pokynů pracovníka.

8 Mimořádné/krizové situace a jejich řešení

Tato část metodiky vychází ze **standardu č.14 Havarijní a nouzové situace** přijímající organizace a Metodik pro práci s dobrovolníky Dobrovolnického centra Slunečnice, z.s.

8.1 Postup pro dobrovolníka v mimořádné krizové situaci

Jde o tyto možné situace:

- Klient se zranil, zhoršil se jeho zdravotní stav, je dezorientovaný, není v pořádku
- Požár či jiné havarijní situace (únik plynu, havárie vody...)
- Živelná pohroma
- Agrese klientů mezi sebou nebo vůči dobrovolníkovi
- Rozbití vybavení
- Klient nedorazil na smlouvenou schůzku
- Svědek nebo oběť trestného činu

Postup:

- Za žádných okolností by se dobrovolník neměl snažit situaci vyřešit sám, vždy musí informovat proškolený personál
- V případě problémů jakéhokoliv klienta, oznámí dobrovolník situaci v první řadě přítomnému sociálnímu pracovníkovi, v případě jeho nepřítomnosti jakémukoliv jinému zastupujícímu pracovníkovi
- Následně dobrovolník uposlechne pokynů proškoleného personálu
- Jestliže z nějakého důvodu (např. pobyt s klientem v terénu) nemůže kontaktovat pracovníka, který je daný den na směně, nahlásí telefonicky situaci koordinátorovi CDS

- Pokud se při službě mimo prostory CDS 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 okolajdoucích občanů s prosbou o pomoc.
- Dobrovolník má nárok na intervizní nebo supervizní podporu.

8.2 Dobrovolník nedorazí na smlouvenou schůzku

Pokud ve smluveném termínu nedorazí dobrovolník na pracoviště, koordinátor se nejprve pokusí telefonicky spojit s dobrovolníkem. Jestliže dojde ke kontaktu a dobrovolník se omluví z konkrétních důvodů, je stanoven náhradní termín, dobrovolník je také upozorněn, že jde o výjimečnou situaci, která se již nebude opakovat. Následně je možno řešit s DC.

V případě, že se s dobrovolníkem koordinátorovi nedaří spojit a dobrovolník sám nekontaktuje pracoviště, je kontaktováno DC. Koordinátor také informuje vedoucí služby.

8.3 Dobrovolník se chová nevhodně (viz standard č.2 Ochrana práv osob)

(Nevhodným chováním se rozumí – pozdní příchody, porušování zásad slušného chování, pejorativní označování uživatelů služby, negativní neopodstatněné hodnocení uživatelů služby, rasistické, sexistické, genderově orientované popř. jakékoliv ponižující poznámky, nerespektování vnitřních pravidel organizace, apod.)

Pokud koordinátor zhodnotí, že se dobrovolník chová nevhodně, nejprve svůj pohled zkonkultuje s kolegy. Pokud se pracovníci shodnou na tom, že chování dobrovolníka překračuje určité hranice, bude dobrovolník na své jednání upozorněn. Tato zpětná vazba je dobrovolníkovi předána co možná nejdříve v reakci na konkrétní situaci s vysvětlením a zdůvodněním, proč je takové chování nepřijatelné. Dobrovolník má možnost situaci konzultovat s koordinátorem, pokud nesouhlasí s tvrzením pracovníka.

V případě nevhodného chování k uživatelům služby (klientům) je dobrovolník na nevhodné chování upozorněn ihned po incidentu a je mu vysvětleno, proč je takové chování nepřijatelné.

V případě, že dojde opakovaně i přes upozornění pracovníků k nevhodnému chování, je ihned uvědoměno DC a vedoucí služby. Koordinátor následně zorganizuje společnou schůzku s dobrovolníkem, kde bude celá situace znovu probrána. Dobrovolník je obeznámen s tím, že byla situace diskutována s DC. Dále také, že pokud nedojde k odstranění zmíněného chování, bude dobrovolníkovi ukončena smlouva o dobrovolnictví.

8.4 Ochrana dobrovolníka v mimořádných situacích v organizaci

Dobrovolník je vysílající organizací instruován a připravován 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 vysílající Dobrovolnické centrum, jehož koordinátor bude spolu s ním situaci řešit. s

Doporučený postup pro dobrovolníka v takové situaci: omluvit se a ukončit v danou chvíli službu, opustit zařízení a okamžitě (např. telefonicky) kontaktovat koordinátora DC. Ten

sepíše 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 sepíše s dobrovolníkem záznam o uvedené stížnosti. Na jejím základě neprodleně kontaktuje přijímající 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**. Přijímající i vysílající organizace rovněž berou na vědomí, že určité trestné činy je nutné oznámit orgánům činným v trestním řízení.

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

8.5 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 DC. 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 DC 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.

9 Odborná podpora dobrovolníka

Tato část metodiky je v souladu se **standardem č.10 Profesní rozvoj zaměstnanců** přijímající organizace a Metodiky pro práci s dobrovolníky Dobrovolnického centra Slunečnice, z.s.

9.1 Vzdělávání dobrovolníka

Dobrovolník prochází vstupním školením při podpisu smlouvy ve vysílající organizaci, a dále základním dvoudenním školením pořádaném vysílající organizací, 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.

Přijímající organizace může dobrovolníkům nabídnout svá firemní vzdělávání, pokud jí to umožní prostředky a kapacita, a uzná zapojení dobrovolníka do vlastního vzdělávání jako vhodné a přínosné.

9.2 Supervize dobrovolníka

Supervize je pro dobrovolníka povinná a pořádá ji vysílající organizace. Dobrovolník ji může 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 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.

Supervizi zajišťuje primárně vysílající organizace. CDS může dobrovolníkovi ve výjimečných případech nabídnout společnou supervizi pro konkrétní situaci (např. řešení kazuistiky klienta, s nímž dobrovolník dlouhodobě pracuje).

Přijímající a vysílající organizace mohou vzájemně sdílet údaje týkající se supervizí: přijímající organizace zejména může vysílající organizaci sdělit témata, která je třeba probrat během supervize, vysílající organizace může přijímající organizaci varovat, že se dobrovolník neúčastní supervizí a může s ním dojít k rozvázání spolupráce.

10 Dokumentace

Tato část metodiky vychází z Metodik práce s dobrovolníky v Dobrovolnickém centru Slunečnice, z.s.

Dokumentace dobrovolníků (smlouvy, potvrzení od lékaře, výpis z trestního rejstříku, GDPR, psychotest, různá potvrzení o činnosti a o účasti, výkazy činnosti...) jsou uchovávány v DC Slunečnice, a to 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.).

Výkazy práce dobrovolníků - CDS je dohodnuto se vysílající Slunečnicí, z.s., že dobrovolníci budou vyplňovat pracovní výkazy Slunečnice, z.s.

11 Kontrola a sledování kvality

Dobrovolník je průběžně sledován a hodnocen nejen koordinátorem přijímající organizace, ale také pracovníkem Dobrovolnického centra Slunečnice, z.s. Stejně tak probíhá sledování potřeb a kvality přijímající organizace Dobrovolnickým centrem Slunečnice, z.s. Cílem je zajištění oboustranné spokojenosti a udržení potřebné kvality služeb i motivace dobrovolníka.

Tato část metodiky vychází z Metodik pro práci s dobrovolníky Dobrovolnického centra Slunečnice, z.s. a ze **standardu č.15 Zvyšování kvality sociální služby** přijímající organizace.

11.1 Kvalita práce dobrovolníka

Kontrolu dobrovolníků provádí pracovník DC Slunečnice 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 mu pomáhá, co mu vyhovuje, co ne, cokoliv dalšího dle dobrovolnickových 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)
- Supervize

11.2 Kvalita služby/pracoviště

Kvalitu služby/pracoviště hlídá a kontroluje pracovník DC Slunečnice 2 – 4x ročně.

Obsah kontroly:

- zda přijímající organizace dodržuje všechny náležitosti společné dohody a rozsah práce dobrovolníka
- zda neukládá 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 dobrovolnickými podněty, připomínkami, návrhy či stížnostmi
- kontrola platného pověření Kraje pro službu

Formy:

- pohovor s dobrovolníkem
- osobní kontrola na pracovišti, resp. v místě výkonu dobrovolnické služby
- rozhovor s pracovníky služby a s vedoucím pracovníkem služby.

12 Postupy při podávání a řešení stížností

Postupy při podávání a řešení stížností se řídí metodikami vysílající organizace a jsou v souladu se **standardsy** přijímající organizace **č.2 Ochrana práv uživatelů služby** a **č.7 Stížnosti na poskytování služby**.

Stížnost je možné podat ústně i písemně (tištěná stížnost, podaná mailem).

Typy stížností a způsoby řešení

12.1 Stížnost na dobrovolníka

Koordinátor přijímající organizace kontaktuje pracovníka DC Slunečnice a oznámí mu stížnost na dobrovolníka. Pracovník DC přijatou stížnost zapíše a informuje stěžovatele o následujícím postupu.

a) Porušování pravidel - Pracovník DC Slunečnice nejprve zkontroluje/prověří, zda došlo u dobrovolníka k řádnému pochopení pravidel, zda 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 a řešení situace.

b) Závažné stížnosti (problematický přístup dobrovolníka ke klientům či personálu, nevhodné chování) – pracovník DC Slunečnice s dobrovolníkem zahájí kárné řízení, ve kterém přednese dobrovolníkovi přijatou stížnost a vyzveme jej k vysvětlení nebo k jeho interpretaci celé záležitosti. Analyzuje s dobrovolníkem příčinu pochybení či nedorozumění a navrhuje 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 řeší vysílající organizace ukončení smlouvy bez možnosti návratu v budoucnu a podle okolností může 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/organizaci, pokud není podána stížnost anonymně.

12.2 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 pracovník DC Slunečnice, který nejprve ústně jedná s vedoucím pracovníkem přijímající 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 následně přiložen ke smlouvě dané organizace.

12.3 Zjištění o porušování etických pravidel služby

Tyto informace/stížnosti většinou přinese dobrovolník, případně pracovník DC Slunečnice z prováděných kontrol. 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 musí DC Slunečnice řešit v několika úrovních. Nejprve se sepíše zápis stížnosti, pracovník DC Slunečnice jej následně řeší s vedoucím pracovníkem služby v přijímající organizaci a žádá sjednání nápravy či vyšetření záležitosti, pokud jde o selhání jedince. Pokud se problém týká selhání systému, předá DC Slunečnice zápis poskytovateli pověření služby (příslušnému Krajskému úřadu) a s organizací okamžitě ukončuje smlouvu. Písemné oznámení o výpovědi smlouvy pro hrubé porušení smluvních podmínek doručí DC Slunečnice přijímající organizaci osobně nebo poštou a nechá si potvrdit doručení/převzetí.

12.4 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.

12.5 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@mvr.cz

12.6 Délka vyřízení stížnosti

První reakce na stížnost musí proběhnout nejpozději do týdne. Pracovník DC Slunečnice osloví stěžovatele, aby jej informoval o přijetí stížnosti a následujících krocích. Pokud chce stěžovatel být přítomen jednání s dobrovolníkem, pracovník DC 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 pracovník DC 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 pracovníkem DC 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 pracovník DC. Pracovník DC 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 pracovník DC 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.

13 Ukončení smlouvy s dobrovolníkem

Důvodem ukončení smlouvy může být její vypršení, osobní důvody dobrovolníka, dlouhodobá nespokojenost přijímající organizace, hrubé porušení pravidel dobrovolníkem, úmrtí klienta, s nímž dobrovolník pracoval a další závažné či běžné osobní důvody.

Dobrovolník vypovídá smlouvu s vysílající organizací, a to tak, že organizaci oznámí ústně či písemně svůj záměr smlouvu ukončit a domluví se na podmínkách ukončení (čas, vrácení pomůcek, zapracování nového dobrovolníka aj.). Tato domluva proběhne společně se zástupci jak přijímající organizace, tak vysílající.

Pokud chce smlouvu ukončit přijímající organizace, musí o to požádat vysílající organizaci (nemá uzavřenou smlouvu přímo s dobrovolníkem, ale s vysílající organizací). Ta na žádost přijímající organizace reaguje neprodleně, a to dle svých metodik.

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

V případě, že dobrovolník s ukončením smlouvy nesouhlasí, např. v řízení stížnosti na dobrovolníka, kdy na základě jeho pochybení chce organizace smlouvu ukončit, může se odvolat k vedení Dobrovolnického centra Slunečnice, z.s., kde bude stížnost a situace znovu projednána, a to jak s vedoucí Dobrovolnického centra Slunečnice, z.s., tak s dobrovolníkem. Konečné rozhodnutí ředitelky je závazné.

14 Motivace a ocenění dobrovolníků

Tato část metodiky vychází z Metodiky práce s dobrovolníky Dobrovolnického centra Slunečnice, z.s. a ze standardů přijímající organizace (**standard č.10 Profesní rozvoj zaměstnanců**).

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 DC 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.

Pokud pověřený pracovník při hodnocení s dobrovolníkem zjistí jakékoliv podnětné informace, sdělí je koordinátorovi přijímající organizace a společně zváží možnosti uplatnění těchto podnětů v praxi.

Ocenění dobrovolníků – Dobrovolník roku

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

Přijímající organizace mohou každoročně do DC Slunečnice, z.s. nominovat „své“ dobrovolníky na ocenění mezi nejlepšími dobrovolníky města Děčín – Dobrovolník roku.

DC Slunečnice, z.s. obesílá své přijímající organizace i další subjekty s nabídkou nominací, rozesílá nominační formulář a organizuje celé slavnostní vyhlásování cen. Na akci zve všechny nominované dobrovolníky, všechny, kteří nominovali, zástupce z partnerských organizací, sponzory a také zástupce města.

Pravidelnou událostí, kterou pořádá Dobrovolnické centrum Ústí nad Labem, je **Křesadlo**, do kterého DC Slunečnice nominuje nejlepší z děčínských dobrovolníků, je rovněž přístupné široké veřejnosti.

15 Pozice a činnosti pro dobrovolníky v CDS

15.1 SR (Sociální rehabilitace)

- Společenství – program Dobré odpoledne, společenské vyžití klientů (kino, divadlo, muzeum...) – osobní kontakt i online
- Zájmové kroužky – odpoledne po ukončení služby
- Sportovní aktivity – v rámci služby, odpoledne po ukončení služby
- Volnočasové aktivity – výtvarné činnosti, zpívání, tancování, hra na hudební nástroje – i vlastní nápady dobrovolníků
- Jednorázové akce – pomoc s přípravou akce i se samotnou realizací (např. Soutěž v První pomoci aj.)
- Doprovody klientů
- Asistence při tréninku domácích prací (pouze formou kontroly a postupu podle zadání, pod dohledem odborného pracovníka)
- Dopomoc při nácviku sociálních a manuálních dovedností
- Vaření – dopomoc při nácviku či vaření doma, focení jídel, udělání kuchařky a postupu pokrmů
- Výlety
- Plavání – Dohled, kontrola, doprovod s asistentkami (ideálně muže, aby mohl s klienty/muži do šatny)
- První pomoc – dopomoc při tréninku, pomoc při soutěži
- Zahrádka – péče o zahrádku
- Udržování školních znalostí – tréninky čtení, psaní, počítání (formou her a zábavných aktivit)

- Pomoc s ovládáním PC (word – jak má vypadat psaný text, jak jej formátovat, excel, vyhledávání na internetu, umět stáhnout fotografie z mobilu do PC, umět je vytisknout) – pro klienty i pracovníky
- Bezpečnost na internetu
- Jak dělat videa
- Naučit se pracovat s online, připojovat se

Dobrovolnictví v terénní aktivitě v činnostech mimo prostory CDS

!!!Pouze pro prověřené a zkušené dobrovolníky!!!

Lze buď formou, kdy dobrovolník do domácnosti vstupuje samostatně, nebo v rámci služby s terénním pracovníkem. **Kromě pravidel práce s klienty dle kapitoly 6 a dalších zásad této metodiky je dobrovolník zapojený v terénní aktivitě povinen:**

- Klienta navštěvovat doma, jen pokud to bylo dopředu dohodnuto s přijímající organizací a klientem
- Klást zvýšený důraz na respekt k soukromí klientů

Aktivity jsou v souladu s popisem činnosti ve standardu č. 1 Cíle a způsoby poskytování služby SR.

15.2 STD (Sociálně terapeutické dílny)

- Dopomoc při úklidech - při kontrole postupu
- Dopomoc při tréninku na Kavárně - při kontrole jak obsluhuje, péče o květiny, úklidu zahrádky, rozvržení věcí na stole
- Svíčkárna - dopomoc při činnostech, při trénování dovedností (např.: jak správně dát razítko na visačku)
- Doprovázení (při cestě do tréninkové práce/do služby a z práce/slужby)

Aktivity jsou v souladu s popisem činnosti ve standardu č. 1 Cíle a způsoby poskytování služby STD

15.3 Organizačně-administrativní činnost

- Práce s webem
- Pomoc s přípravou letáků, roznos letáků
- Pomoc s přípravou zpráv na fb, do Zpravodaje, do ostatních médií
- Pomoc s organizací konkrétní akce
- Pomoc s fundraisingem
- Pomoc a rady přes techniku i pro pracovníky – IT
- Kopírování obrázků, mandal pro práci s klienty
- Skartace vyřazené dokumentace
- Dopomoc s opravami a údržbou v CDS Slunečnice

Aktivity jsou v souladu s popisem činnosti ve standardu č. 1 Cíle a způsoby poskytování služby SR a STD

16 Příklady činností, které dobrovolníci dělat nesmí/nemohou

Tato část metodiky vychází ze zákona o dobrovolnické službě č.198/2002 Sb.

Je důležité, aby všichni zaměstnanci věděli, že dobrovolník nesmí vykonávat činnosti, které nahrazují/suplují práci zaměstnanců případně jiné zpoplatněné služby (viz kapitola 1), ale může v rámci své služby dopomáhat pracovníkům zařízení s podporou a aktivizací klientů, může se zapojit jako společník do aktivizačních a volnočasových aktivit.

Nepovolená činnost dobrovolníků:

- **Podávání medikamentů a jakékoliv jiné další zdravotnické úkony**
- **Koupání a hygiena klienta**
- **Donáška nákupů**
- **Jakékoliv domácí práce v terénní službě (např. vaření, mytí oken...)**
 - Může klientovi pomoci s danými činnostmi, ale nesmí je vykonávat sám
- **Suplování odborného poradenství a jakýchkoliv jiných odborných činností**
- **Účetní práce**
- **Jakákoli účast na podnikatelských aktivitách přijímající organizace**

17 Přílohy

17.1 Smlouvy

- Krátkodobá smlouva
- Dlouhodobá smlouva
- Dodatek - nezletilí dobrovolníci
- GDPR
- Informovaný souhlas o zdravotním stavu dobrovolníka
- Dodatek ke smlouvě mezi přijímající a vysílající organizací a dobrovolníkem

17.2 Formulář pro pracovní výkazy

17.3 Potvrzení o výkonu dobrovolnictví

- Osvědčení o dlouhodobé dobrovolnické službě
- Vzor osvědčení

17.4 Manuál pro dobrovolníka – Podmínky v CDS a základní postupy

17.5 Manuál Spolupráce s dobrovolníky - Pro pracovníky služby



Smlouva o výkonu krátkodobé dobrovolnické služby

(uzavřená dle § 5 zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů)

Článek I. Smluvní strany

1. Vysílající organizace:

Název: **Slunečnice, z.s.**

Sídlo: **Hudečkova 664/1, Děčín 1, 40501**

IČO: **68455429**

kontakt: dobrovolnictvislunecnice@seznam.cz, telefon: 739 355 705

Zastoupená: Petrou Baborovou, vedoucí Dobrovolnického centra Slunečnice
(dále jen „vysílající organizace“)

2. Dobrovolník:

Jméno, příjmení:

Datum narození:

Adresa:

kontakt-e-mail:

telefon:

(dále jen „dobrovolník“)

Článek II. Předmět smlouvy

Předmětem této smlouvy je závazek vysílající organizace umožnit dobrovolníkovi za níže stanovených podmínek výkon dobrovolnické služby pro potřeby vysílající a přijímající organizace na straně jedné a závazek dobrovolníka vykonávat dobrovolnickou službu svědomitě, pečlivě a bez nároku na odměnu na straně druhé.

Článek III. Podmínky výkonu dobrovolnické služby

3.1 Dobrovolník bude vykonávat dobrovolnickou službu dne / ve dnech:

3.2 Dobrovolník bude pověřen následujícími činnostmi:

3.3 Dobrovolník bude službu vykonávat na následujícím místě:

3.4 Je-li to potřebné, poskytne vysílající organizace dobrovolníkovi pro výkon dobrovolnické služby následující ochranné pracovní prostředky či pomůcky:

3.5 Je-li tak níže zaškrtnuto, dobrovolník se zavazuje vysílající organizaci předložit:

☐ výpis z evidence Rejstříku trestů ne starší než 3 měsíce

☐ potvrzení o zdravotním stavu ne starší než 3 měsíce

☐ další dokumenty, a to:

Článek IV.

Závazek mlčenlivosti a ochrana osobních údajů

4.1 Dobrovolník se zavazuje ve vztahu ke třetím osobám zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech, s nimiž se při své dobrovolnické službě seznámí a které by svou povahou mohly poškodit vysílající organizaci.

4.2 Závazek se týká především veškerých údajů o klientech a partnerech vysílající i přijímající organizace (zejména osobních údajů – viz obecné nařízení EU 2016/679 o ochraně osobních údajů, tzv. „GDPR“ a zákon č. 525/2004 Sb. O ochraně osobních údajů), ekonomických a dalších údajů.

4.3 Ve vztahu k veškerým osobním údajům, ke kterým dobrovolník získá v průběhu své činnosti přístup, platí kromě povinnosti mlčenlivosti následující povinnosti:

- dobrovolník osobní údaje využije pouze pro výkon dobrovolnické služby a v rámci ní, osobní údaje nebude dál šířit mimo vysílající či přijímající organizaci ani je nevyužije k jiným účelům
- dobrovolník bude využívat jen ty osobní údaje, které nezbytně potřebuje ke své činnosti, ostatním osobním údajům (zejména o klientech) se bude vyhýbat a nebude je cíleně zjišťovat
- dobrovolník dbá na co největší zabezpečení osobních údajů, ke kterým získá přístup, postupuje tak, aby nebyla porušena integrita, důvěrnost a dostupnost těchto údajů
- dobrovolník neprodleně informuje přijímající či vysílající organizaci, pokud se na něj obrátí jiná osoba s žádostí týkající se jejích osobních údajů, pokud se dobrovolník dozví o porušení zabezpečení osobních údajů nebo pokud dobrovolník sám zabezpečení poruší.

4.4 Závazek mlčenlivosti a další povinnosti podle tohoto článku trvají i po ukončení dobrovolnické služby ve vysílající organizaci.

Článek V.

Informovaný souhlas

5.1 Informovaný souhlas je řešen v **samostatném dokumentu GDPR, který je přílohou této smlouvy**

5.2 Dobrovolník bere na vědomí, že jeho osobní údaje budou zpracovávány mimo jiné pro účely **vedení nezbytné dokumentace, dle stanovených podmínek akreditace udělené Ministerstvem vnitra České republiky (na základě plnění právní povinnosti vysílající organizace)**. Další informace o zpracování osobních údajů dobrovolníka jsou v příloze č. 1 této smlouvy.

Článek VI.

Závěrečná ustanovení

6.1 V otázkách touto smlouvou výslovně neupravených se strany řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, popř. zákonem č. 89/2012 Sb. (občanský zákoník) v platném znění.

6.2 Veškeré změny a dodatky k této smlouvě vyžadují písemnou formu.

Smluvní strany prohlašují, že tuto smlouvu uzavřely svobodně a vážně a na důkaz toho připojují vlastnoruční podpisy.

V Děčíně dne

Dobrovolník	za DC Slunečnice, z.s.

Dodatek ke krátkodobé smlouvě o výkonu dobrovolnické činnosti

(uzavřený dle § 5 zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů)

Jméno, příjmení, dobrovolníka:

Datum narození:

Jméno, příjmení rodiče

(zákonného zástupce):

Kontaktní údaje rodiče

Adresa:

e-mail:

telefon:

(týká se dobrovolníků mladších 18 let)

Zákonný zástupce dobrovolníka (opatrovník) tímto dává souhlas k výkonu dobrovolnické činnosti, dle § 7 odst. 4 zákona č.198/2002 Sb. o dobrovolnické službě, a to za podmínek stanovených příloženou smlouvou a zákonem o dobrovolnické službě.

V Děčíně dne:

Podpis rodiče (zákonného zástupce):



Smlouva o výkonu dlouhodobé dobrovolnické služby

(uzavřená dle § 5 zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů)

Článek I. Smluvní strany

1) Vysílající organizace

Název: **Slunečnice, z.s.**

Sídlo: **Hudečkova 664/1, Děčín 1, 40501**

IČO: **68455429**

Kontakt: dobrovolnictvislunecnice@seznam.cz, telefon: **739 355 705**

Zastoupená: Petrou Baborovou, vedoucí Dobrovolnického centra Slunečnice
(dále jen „vysílající organizace“)

2) Dobrovolník

Jméno, příjmení,:

Datum narození:

Adresa:

Kontakt-e-mail:

telefon:

(dále jen „dobrovolník“)

Článek II. Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je závazek vysílající organizace umožnit dobrovolníkovi za níže stanovených podmínek výkon dobrovolnické služby pro potřeby vysílající a přijímající organizace na straně jedné a závazek dobrovolníka vykonávat dobrovolnickou službu svědomitě, pečlivě a bez nároku na odměnu na straně druhé.

Článek III. Podmínky výkonu dobrovolnické služby

3.1 Dobrovolník bude vykonávat dobrovolnickou službu od:

3.2 Dobrovolník bude službu vykonávat na následujícím místě:

3.3 Dobrovolník bude pověřen následujícími činnostmi:

- V rámci dobrovolnické činnosti u poskytovatelů sociálních služeb a při práci s lidmi vyžadujícími podporu sociálních služeb a sociální práce – bude společníkem lidí s postižením, seniorům, dětem v pěstounské péči atd.
- **Konkrétní činnost bude přesně stanovena samostatnou smlouvou mezi dobrovolníkem, vysílající a přijímající organizací.**

3.4 Dobrovolník bude po dobu výkonu dobrovolnické činnosti při aktivitách delších než 1 den po celou dobu trvání aktivity ubytován: V zařízení vybraném organizací nebo ve vlastních prostorech organizace.

3.5 Dobrovolníkovi bude po dobu výkonu dobrovolnické činnosti poskytnuto stravování v rámci dlouhodobých akcí (dva dny a více). Dle podmínek alespoň jednou denně teplé jídlo + svačiny, studená snídaně a večeře.

3.6 Dobrovolník se zavazuje k účasti na předvstupní přípravě organizované vysílající organizací a vysílající organizace se zavazuje tuto přípravu dobrovolníkovi poskytnout včetně informování dobrovolníka o možných rizicích spojených s výkonem dobrovolnické služby, která by mohla ohrozit jeho život nebo zdraví.

3.7 Dobrovolník se zavazuje vrátit poměrnou část výdajů vynaložených vysílací organizací pro případ ukončení výkonu dobrovolnické služby z jeho strany z jiných než zřetele hodných důvodů.

3.8 Smluvní strany se dohodly v následujících otázkách takto:

- **náhrada výdajů** spojených s nezbytnou přípravou k účasti dobrovolníka na projektu
- kapesné ke krytí běžných výdajů na místě působení: **nebude poskytnuto**
- **poskytnutí pracovních prostředků a osobních ochranných pracovních prostředků:** při práci v terénu (např. brigády, pracovní rehabilitace s klienty) obdrží dobrovolník pracovní pomůcky adekvátní vykonávané činnosti - ochranné rukavice, brýle atd. Ochranné pomůcky zajišťuje přijímající organizace.
- **rozsah pracovní doby:** max. 8 hodin denně
- **rozsah doby odpočinku:** Vždy po čtyřech pracovních hodinách má dobrovolník nárok na hodinovou dotaci odpočinku.
- podmínky pro udělení dovolené: **neadekvátní**
- **důvody, za kterých lze výkon dobrovolnické činnosti předčasně ukončit:**
 - *nedodržování smlouvy
 - *porušování pracovně-právních předpisů
 - *nespolehlivost
 - *dlouhodobější konfliktní chování, které není změněno ani po opakovaném napomenutí
 - *krádeže, záměrné zničení vybavení
 - *nezpůsobilost k vykonávané činnosti (např.: dobrovolník dlouhodobě nezvládá vykonávanou činnost, nevhodně se chová ke klientům, jeho pracovní tempo výrazně brzdí potřeby projektu a práci ostatních ...)
 - *opakovaná neúčast na supervizích a dobrovolnických školeních

Článek IV.

Závazek mlčenlivosti

4.1 Dobrovolník se zavazuje ve vztahu ke třetím osobám **zachovat mlčenlivost** o všech skutečnostech, s nimiž se při své dobrovolnické službě seznámí a které by svou povahou mohly poškodit vysílající organizaci.

4.2 Závazek se týká především veškerých údajů o klientech a partnerech vysílající i přijímající organizace (zejména osobních údajů – viz obecné nařízení EU 2016/679 o ochraně osobních údajů, tzv. „GDPR“ a zákon č. 525/2004 Sb. O ochraně osobních údajů), ekonomických a dalších údajů.

4.3 Ve vztahu k veškerým osobním údajům, ke kterým dobrovolník získá v průběhu své činnosti přístup, platí kromě povinnosti mlčenlivosti **následující povinnosti**:

- dobrovolník osobní údaje využije pouze pro výkon dobrovolnické služby a v rámci ní, osobní údaje nebude dál šířit mimo vysílající či přijímající organizaci ani je nevyužije k jiným účelům
- dobrovolník bude využívat jen ty osobní údaje, které nezbytně potřebuje ke své činnosti, ostatním osobním údajům (zejména o klientech) se bude vyhýbat a nebude je cíleně zjišťovat
- dobrovolník dbá na co největší zabezpečení osobních údajů, ke kterým získá přístup, postupuje tak, aby nebyla porušena integrita, důvěrnost a dostupnost těchto údajů
- dobrovolník neprodleně informuje přijímající či vysílající organizaci, pokud se na něj obrátí jiná osoba s žádostí týkající se jejích osobních údajů, pokud se dobrovolník dozví o porušení zabezpečení osobních údajů nebo pokud dobrovolník sám zabezpečení poruší.

4.4 Závazek mlčenlivosti a další povinnosti podle tohoto článku **trvají i po ukončení dobrovolnické služby** ve vysílající organizaci.

Článek V.

Informovaný souhlas

5.1 Informovaný souhlas je řešen v **samostatném dokumentu GDPR, který je přílohou této smlouvy**

5.2 Dobrovolník bere na vědomí, že jeho osobní údaje budou zpracovávány mimo jiné pro účely **vedení nezbytné dokumentace, dle stanovených podmínek akreditace udělené Ministerstvem vnitra České republiky (na základě plnění právní povinnosti vysílající organizace)**. Další informace o zpracování osobních údajů dobrovolníka jsou v příloze č. 1 této smlouvy.

Článek VI.

Odpovědnost za škodu

6.1 Dobrovolník odpovídá vysílající organizaci za škodu, kterou jí způsobí zaviněným porušením povinností při plnění pracovních úkolů nebo v přímé souvislosti s ním.

6.2 Dobrovolník odpovídá za ztrátu nebo poškození svěřených předmětů.

6.3 Těto odpovědnosti se zproští zcela nebo zčásti, jestliže prokáže, že ztráta vznikla zcela nebo zčásti bez jeho zavinění nebo byla-li škoda způsobena porušením povinností ze strany vysílající organizace.

6.4 Dobrovolník neodpovídá za škodu, kterou způsobil při odvracení škody hrozící vysílající organizaci nebo nebezpečí přímo hrozícího životu nebo zdraví, jestliže tento stav sám úmyslně nevyvolal a počínal-li si přitom způsobem přiměřeným okolnostem.

Článek VII.
Závěrečná ustanovení

7.1 V otázkách touto smlouvou výslovně neupravených se strany řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, popř. zákonem č. 89/2012 Sb. (občanský zákoník) v platném znění.

7.2 Veškeré změny a dodatky k této smlouvě vyžadují písemnou formu.

Smluvní strany prohlašují, že tuto smlouvu uzavřely svobodně a vážně a na důkaz toho připojují vlastnoruční podpisy.

V Děčíně dne

Dobrovolník	za DC Slunečnice, z.s.

Dodatek k dlouhodobé smlouvě o výkonu dobrovolnické činnosti

(uzavřený dle § 5 zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů)

Jméno, příjmení, dobrovolníka:

Datum narození:

Jméno, příjmení rodiče

(zákonného zástupce):

Kontaktní údaje rodiče

Adresa:

e-mail:

telefon:

(týká se dobrovolníků mladších 18 let)

Zákonný zástupce dobrovolníka (opatrovník) tímto dává souhlas k výkonu dobrovolnické činnosti, dle § 7 odst. 4 zákona č.198/2002 Sb. o dobrovolnické službě, a to za podmínek stanovených příloženou smlouvou a zákonem o dobrovolnické službě.

V Děčíně dne:

Podpis rodiče (zákonného zástupce):



Dobrovolnické centrum Slunečnice, z.s.

Dodatek ke krátkodobé smlouvě o výkonu dobrovolnické činnosti

(uzavřená dle § 5 zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů)

Jméno, příjmení, dobrovolníka:

Datum narození:.....

Jméno, příjmení rodiče

(zákonného zástupce):.....

Kontaktní údaje rodiče

Adresa:

e-mail:

telefon:

(týká se dobrovolníků mladších 18 let)

Zákonný zástupce dobrovolníka (opatrovník) tímto dává souhlas k výkonu dobrovolnické činnosti, dle § 7 odst. 4 zákona č.198/2002 Sb. o dobrovolnické službě, a to za podmínek stanovených příloženou smlouvou a zákonem o dobrovolnické službě.

V Děčíně dne:.....

Podpis rodiče (zákonného zástupce):.....

Seznámení DOBROVOLNÍKA se zpracováním osobních údajů nezbytných pro dobrovolnický vztah s přijímající a vysílající organizací

ORGANIZACE: DC Slunečnice, z.s.

ADRESA: Hudečkova 664/1, Děčín 405 02 IČO: 68455429

1. Byl/a jsem seznámen/a

a) s tím, že DC Slunečnice, z.s. (dále jen Slunečnice nebo organizace) bude zpracovávat tyto mé osobní údaje, vedené pro účely zajištění mé dobrovolnické činnosti podle zák. č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě:

jméno a příjmení, datum narození, adresu bydliště, číslo telefonu, rodné číslo pro účely pojištění, bezúhonnost, vzdělání.

b) s tím, že Slunečnice bude zpracovávat tyto mé osobní údaje zvláštních kategorií (dříve: citlivé osobní údaje). V případě sběru těchto citlivých údajů dobrovolníka je vyžadován jeho samostatný souhlas (např. podpis na předávací kartě dobrovolníka k ochrannému oděvu):

- údaje o zdravotním stavu (*prohlášení o schopnosti působit v programu DC Slunečnice*),
- výsledky psychologického screeningu, který je uložen v organizaci, který provedl mé testování,
- výpis z trestního rejstříku o mé bezúhonnosti, které je uloženo u koordinátora v organizaci.

2. Byl/a jsem seznámen/a s tím, že Slunečnice, bude moje výše uvedené osobní údaje zpracovávat po dobu trvání dobrovolnické smlouvy a dále po dobu nezbytně nutnou dle platné metodiky organizace a legislativy.

Po uplynutí této doby budou výše uvedené údaje skartovány dle Skartačního řádu Slunečnice,

3. Byl/a jsem informován/a o tom, že mohu nahlížet do evidence dobrovolníka, kterou o mně Slunečnice vede a která obsahuje moje výše vyjmenované osobní údaje;

4. Byl/a jsem informován/a o tom, že by mohly být v přijímacích organizacích Monitorovací systémy: na jejich umístění a snímaná data budu upozorněn/a v konkrétní přijímající organizaci.

5. Souhlasím - ANO ☐ NE ☐ - s tím, aby Slunečnice pořizovala fotografie nebo videozáznamy, na nichž budu zachycen/a během výkonu práce v Slunečnice za účelem propagace organizace. Zároveň si vyhrazuji právo zvláštního souhlasu/nesouhlasu se zveřejněním konkrétních fotografií a záznamů.

V Děčíně, dne:

Jméno a příjmení dobrovolníka:

podpis:

.....

6. Byl/a jsem poučen/a o tom, zda je poskytnutí údajů zákonným či smluvním požadavkem a zda je povinné, a byl/a jsem poučen/a o možných důsledcích neposkytnutí takto:

a) Co je zpracování osobních údajů:

Zpracováním je jakákoli operace nebo soubor operací s osobními údaji nebo soubory osobních údajů, který je prováděn pomocí či bez pomoci automatizovaných postupů, jako je shromáždění, zaznamenání, uspořádání, strukturování, uložení, přizpůsobení nebo

pozměnění, vyhledání, nahlédnutí, použití, zpřístupnění přenosem, šíření nebo jakékoli jiné zpřístupnění, seřazení či zkombinování, omezení, výmaz nebo zničení.

b) Kdo je sub**jektem, zpracovatelem, správcem údajů:**

- subjekt údajů – pro účely tohoto poučení je dobrovolník organizace,
- správce údajů – je **Slunečnice** jako přijímající a vysílající organizace, včetně všech jejích zaměstnanců, kteří jsou vázáni mlčenlivostí, jedná se o pracovní pozice: koordinátor, psycholog, supervizor, vedoucí pracovníci zaměstnance a ředitelka organizace.
- zpracovatelé údajů – další osoby, které na základě pověření správce zpracovávají údaje a nejsou zaměstnanci správce (např. externí účetní, externí poradci atd.), o konkrétním předání údajů dobrovolníka externímu zpracovateli bude Slunečnice dobrovolníka informovat.

c) Právní důvody zpracování osobních údajů sub**jekt**u** údajů:**

Osobní údaje lze zpracovávat, pokud je přítomen **alespoň** jeden z těchto [právních důvodů](#):

- i) subjekt údajů udělil souhlas pro jeden či více konkrétních účelů,
- ii) zpracování je nezbytné pro splnění smlouvy, jejíž smluvní stranou je subjekt údajů, nebo pro provedení opatření přijatých před uzavřením smlouvy na žádost tohoto subjektu údajů,
- iii) zpracování je nezbytné pro splnění právní povinnosti, která se na správce vztahuje,
- iv) zpracování je nezbytné pro ochranu životně důležitých zájmů subjektu údajů nebo jiné fyzické osoby,
- v) zpracování je nezbytné pro splnění úkolu prováděného ve veřejném zájmu nebo při výkonu veřejné moci, kterým je pověřen správce,
- vi) zpracování je nezbytné pro účely oprávněných zájmů příslušného správce či třetí strany, kromě případů, kdy před těmito zájmy mají přednost zájmy nebo základní práva a svobody subjektu údajů vyžadující ochranu osobních údajů.

Slunečnice zpracovává osobní údaje dobrovolníka z právních důvodů ii), iii) a v), v případě souhlasu dle odst. 5 z právního důvodu i).

d) Sou**hlas se zpracováním osobních údajů znamená:**

Souhlas ([viz definice článek 4 odst. 1 bod 11 GDPR](#)) je svobodný, konkrétní, informovaný a jednoznačný projev vůle, kterým subjekt údajů dává prohlášením či jiným zjevným potvrzením své svolení ke zpracování svých osobních údajů. Jde o aktivní a dobrovolný projev vůle subjektu údajů, ke kterému nesmí být nucen.

Souhlas je jedním z právních důvodů, na základě kterého může správce osobní údaje zpracovávat. Souhlas se vždy poskytuje k určitému účelu zpracování, který musí subjekt údajů znát.

e) Podmínky **udělení so**u**hlas**u** se zpracováním osobních údajů:**

Aby bylo možné dosáhnout svobodnosti, konkrétnosti, informovanosti a jednoznačnosti projevu vůle subjektu údajů, stanovuje GDPR v [článku 7 podmínky vyjádření souhlasu](#). Zásadní je tzv. odlišitelnost souhlasu, což znamená, že souhlas musí být odlišen od jiných skutečností, ke kterým se subjekt údajů vyjadřuje. Pro názornost, souhlas tak musí být oddělený např. od smlouvy či obchodních podmínek, resp. již není možné, aby byl jejich nedílnou součástí.

f) Odvolatelnost sou**hlas**u**:**

Subjekt údajů má právo svůj souhlas kdykoli odvolat. Odvoláním není dotčena zákonnost

zpracování vycházejícího ze souhlasu, který byl dán před jeho odvoláním. Je nutné si uvědomit, že souhlas byl dáván k určitým účelům a odvolání souhlasu nemusí vždy představovat pro správce povinnost osobní údaje zlikvidovat, ale bude představovat pro správce pouze povinnost přestat osobní údaje zpracovávat pro určitý účel, ke kterému byl souhlas udělen. Stejně tak i v případě, kdy správce použil souhlas pro případy, kdy mu svědčí jiný právní důvod zpracování osobních údajů, neznamená odvolání souhlasu (tedy úkonu, který nebyl nezbytný pro zpracování) povinnost osobní údaje zlikvidovat či je přestat zpracovávat např., pokud osobní údaje musí mít pro zákonem stanovené účely.

g) Zvláštní kategorie osobních údajů:

Zvláštní kategorie osobních údajů jsou takové osobní údaje, které vypovídají o rasovém či etnickém původu, politických názorech, náboženském vyznání či filozofickém přesvědčení, členství v odborech, zdravotním stavu či o sexuálním životě nebo sexuální orientaci fyzické osoby. Za zvláštní kategorii údajů jsou považovány i genetické a biometrické údaje, které jsou zpracovávány za účelem jedinečné identifikace fyzické osoby.

Údaj o odsouzení za trestný čin již nebude považován za zvláštní kategorii osobních údajů, ale podmínky pro zpracování osobních údajů týkajících se rozsudků v trestních věcech a trestných činů mají zvláštní režim v článku 10 GDPR.

h) Práva subjektu údajů:

Práva subjektu údajů jsou důležitým prvkem ochrany osobních údajů jako celku, jelikož subjekt údajů je často ve slabším postavení než správce a tudíž vybalancovávají vztah mezi ním a správcem.

Subjekt údajů má právo na to být informován o zpracování jeho osobních údajů. Tím se rozumí právo na určité informace o zpracování jeho osobních údajů. Jde zejména o informace o účelu zpracování, totožnosti správce, o jeho oprávněných zájmech, o příjemcích osobních údajů. Mezi další práva subjektu údajů, která jsou mnohdy založena na aktivitě subjektu údajů, patří právo na přístup k osobním údajům, právo opravu, resp. doplnění, právo na výmaz, právo na omezení zpracování, právo na přenositelnost údajů, právo vznést námitku a právo ne být předmětem automatizovaného individuálního rozhodování, včetně profilování.

i) Právo být zapomenut:

[Právo na výmaz \(být zapomenut\)](#) představuje v GDPR jinými slovy vyjádřenou povinnost správce zlikvidovat osobní údaje, pokud je splněna alespoň jedna podmínka:

- osobní údaje již nejsou potřebné pro účely, pro které byly shromážděny nebo jinak zpracovány,
- subjekt údajů odvolá souhlas a neexistuje žádný další právní důvod pro zpracování,
- subjekt údajů vznese námitky proti zpracování a neexistují žádné převažující oprávněné důvody pro zpracování,
- osobní údaje byly zpracovány protiprávně,
- osobní údaje musí být vymazány ke splnění právní povinnosti,
- osobní údaje byly shromážděny v souvislosti s nabídkou služeb informační společnosti podle článku 8 odst. 1 Obecného nařízení.

j) Náklady správce v souvislosti s výkonem práv subjektu údajů:

[Zásadně platí](#), že informace podle článků 13 a 14 a veškerá sdělení a úkony podle článku 15 až 22 a 34 Obecného nařízení se poskytují a činí bezplatně. Pouze v případě, kdy jsou žádosti

podané subjektem údajů zjevně nedůvodné nebo nepřiměřené, zejména protože se opakují, může správce buď uložit přiměřený poplatek, nebo odmítnout žádosti vyhovět. Zjevnou nedůvodnost dokládá správce.

k) Bude osobní údaje předány dalším osobám nebo organizacím?

☐ NE

☐ ANO – komu?

l) Bude osobní údaje předány do zahraničí?

☐ NE

☐ ANO – půjde o stát EU, a to:

☐ ANO – půjde o stát mimo EU, a to:

Dobrovolnické centrum Slunečnice, z.s. Děčín, dle platné směrnice GDPR, provedla poučení dobrovolníka řádně a srozumitelně, poučila jej o zpracování jeho osobních údajů.

V Děčíně dne

Jméno a příjmení dobrovolníka:

Podpis:

V Děčíně dne

Jméno a příjmení zástupce správce:

(pověřená zaměstnankyně)

Podpis:



DOBROVOLNICKÉ CENTRUM SLUNEČNICE, z.s.

Hudečkova 664/1, Děčín 1, 405 02

**Souhlas s předáním informace o zdravotním stavu dobrovolníka třetí straně –
přijímající organizaci**

Pokud zdravotní stav dobrovolníka vyžaduje specifické a individuální zacházení, nemusí být tyto podmínky vždy důvodem k vyloučení z dobrovolnické služby. Slunečnice, z.s. usiluje dlouhodobě o tzv. inkluzivní dobrovolnictví, což znamená, že hledá možnosti uplatnění v dobrovolnické službě i pro osoby s různými formami handicapu a zdravotních obtíží.

Pokud dobrovolník, jehož zdravotní stav vyžaduje určitou míru pozornosti a individuálního přístupu, chce svou dobrovolnickou práci vykonávat v přijímající organizaci, je nanejvýš nutné, aby z důvodu zajištění maximálního bezpečí dobrovolníka i klientů organizace, byla odpovědná osoba (koordinátor přijímající organizace) seznámena se specifickými potřebami dobrovolníka vztahujícími se k jeho zdravotnímu stavu.

Aby byl dobrovolník i v tomto případě chráněn na své důstojnosti, zaručuje se přijímající i vysílající organizace, že informace nebude dále sdělovat žádné další osobě. V přijímající organizaci na základě poskytnutých informací koordinátor přijímající organizace uzpůsobí dobrovolníkovi vhodné pracovní podmínky.

Jméno a příjmení dobrovolníka:.....

Výše jmenovaný/á souhlasí se sdělením/předáním následujících informací o jeho zdravotním stavu:

.....
.....
.....

Výše jmenovaný/á potřebuje pro výkon své dobrovolnické činnosti zajistit na místě výkonu dobrovolnické služby tyto podmínky:

.....
.....
.....

Název a adresa přijímající organizace, kam budou výše uvedené informace předány, kontaktní osoba v této organizaci (případně pověřenec pro ochranu osobních údajů, pokud byl jmenován):

.....
.....

Na koho se může odpovědná osoba přijímající organizace obrátit v případě nenadálých obtíží (jméno, vztah k dobrovolníkovi, tel.kontakt)

.....
.....

Prosíme o uvedení jakýchkoliv dalších nezbytných informací:

.....
.....
.....

Přijímající organizace bude informace výše zpracovávat na základě čl. 6, odst. 1 písm. c) a čl. 9 odst. 2 písm. d) nařízení EU o ochraně osobních údajů („GDPR“) po dobu spolupráce s dobrovolníkem a nejdéle 5 let od skončení této spolupráce, a to za účelem vytváření vhodných podmínek pro činnost dobrovolníka a prokázání, že takové podmínky vytvořila. Dobrovolník byl poučen o právech spojených s tímto zpracováním, zejm. o právu na přístup k údajům, na opravu nebo výmaz těchto údajů, na omezení zpracování a na námitku proti zpracování.

Svémi podpisy stvrzují všechny zúčastněné strany, že se seznámily se všemi informacemi a podmínkami a souhlasí s nimi, že budou dodržovat mlčenlivost a dbát potřeb uvedených v tomto dokumentu.

Podpis dobrovolníka:

Jméno, vztah k dobrovolníkovi a podpis zákonného zástupce dobrovolníka (pokud je to relevantní, např. u nezletilých dobrovolníků nebo v případě omezení právní způsobilosti):

.....

Podpis odpovědného pracovníka Slunečnice, z.s.....

Podpis odpovědného pracovníka přijímající organizace.....

V Děčíně dne:

Dodatek ke smlouvě mezi vysílající a přijímající organizací v oblasti dobrovolnické služby

(uzavřená dle § 8 zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů)

1) Název, sídlo, IČ, zastoupená (dále jen „vysílající organizace“)

Slunečnice, z.s.
IČ:68455429
Hudečkova 664/1
405 01 Děčín

kontaktní osoba: jméno a příjmení, tel. číslo, e-mail

Petra Baborová, tel.: 739 355 705, e-mail: dobrovolnictvislunecnice@seznam.cz

2) Název, sídlo, IČ, zastoupená (dále jen „přijímající organizace“)

.....
.....
.....

kontaktní osoba: jméno a příjmení, tel. číslo, e-mail, fax

.....

3) Jméno dobrovolníka, telefon, email

.....
.....

Dobrovolník bude u přijímající organizace vykonávat dobrovolnickou službu v době
(dny v týdnu+od - do)

.....

Náplň dobrovolnické služby

.....
.....
.....
.....

V.....dne.....

Za vysílající organizaci	Za přijímající organizaci	Dobrovolník

Výkaz dobrovolnické činnosti

Dobrovolník:

Měsíc:

[illegible]



Dobrovolnické centrum Slunečnice, z.s.

Osvědčení o vykonané dlouhodobé dobrovolnické službě

Název vysílající organizace:

Sídlo:

IČO, bylo-li přiděleno:

zastoupena:

vydává toto

OSVĚDČENÍ O VYKONANÉ DLOUHODOBÉ DOBROVOLNICKÉ SLUŽBĚ

podle zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě), ve znění pozdějších předpisů

jméno, popřípadě jména, a příjmení, titul, narozen/a

dne v

Bydliště:

Předmět vykonané dobrovolnické služby:

Doba výkonu dobrovolnické služby:

Místo výkonu dobrovolnické služby:

Název, sídlo a IČO přijímající organizace, bylo-li přiděleno:

V.....dne.....

Za vysílající organizaci podepsáno:



Vzor osvědčení o vykonané dlouhodobé dobrovolnické službě

Název vysílající organizace:

Sídlo:

IČO, bylo-li přiděleno:

zastoupena:

vydává toto

OSVĚDČENÍ O VYKONANÉ DLOUHODOBÉ DOBROVOLNICKÉ SLUŽBĚ

podle zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů
(zákon o dobrovolnické službě), ve znění pozdějších předpisů

jméno, popřípadě jména, a příjmení, titul

Narozen/a dne v

Bydliště:

Předmět vykonané dobrovolnické služby:

Doba výkonu dobrovolnické služby:

Místo výkonu dobrovolnické služby:

Název, sídlo a IČO přijímající organizace, bylo-li přiděleno:

V.....dne.....

Za vysílající organizaci

podepsáno:

Základní stručný manuál pro dobrovolníky vstupující do CDS Slunečnice, z.s.

Příchod a odchod dobrovolníka

Dobrovolník se po příchodu hlásí v kanceláři koordinátorky Martiny Kramerové či zastupujícím pracovníkům. Svůj odchod ohlásí opět v kanceláři. Od Slunečnice, z.s. obdrží každý měsíc formulář výkazu práce, do něj bude zaznamenávat datum a čas příchodu a odchodu. Na konci měsíce jej vyplněný odevzdá ve Slunečnici, z.s.

Veškeré organizační záležitosti týkající se činnosti dobrovolníka v organizaci budou řešeny s Martinou Kramerovou či Markétou Předotovou.

Oblečení, obuv

Své věci si dobrovolník může odložit v kanceláři pracovníků nebo v šatně, k dispozici jsou i uzamykatelné skříňky. V kavárně palačinkárně Na cestě sdílí šatnu v prostoru za kuchyní se všemi pracovníky i klienty.

Oblečení dobrovolník volí pohodlné a vhodné s ohledem na možnost zašpinění se. Je důležité, aby dobrovolníci s ohledem na cílovou skupinu nebyli vyzývavě oblečení. V budově se dobrovolník přezouvá.

Dobrovolník s sebou nenosí žádné cennosti ani větší hotovost. Přijímající organizace za jeho cennosti neručí.

Dobrovolník nemusí být speciálně označen, pouze na veřejných akcích je vhodné, aby měl tričko Dobrovolnického Centra s označením Dobrovolník, aby byl snáze rozlišitelný pro veřejnost i klienty

Toalety - Dobrovolník využívá toalety pro personál.

Prostor pro občerstvení se

Dobrovolník se může najíst v dílně, kde pracuje. V kavárně palačinkárně Na cestě se může občerstvit v prostoru kavárny či na terase v podloubí.

Kouření a jiné návykové látky

Dobrovolník během své služby **nekouří. Před výkonem ani při výkonu** dobrovolnické služby **nesmí požívat** alkohol, omamné a psychotropní látky.

Dobrovolník dodržuje pravidla BOZP

Dobrovolník dodržuje pravidla BOZP, v nichž byl proškolen při přijetí do organizace. Nenaruší svou činností standardy kvality ani neporuší další předpisy přijímající organizace, s nimiž byl při přijetí seznámen.

Dobrovolník musí dbát na aktuální epidemiologická opatření

Dobrovolník je povinen se řídit pokyny pracovníků vztahujícími se k aktuálním epidemiologickým opatřením. Případnými ochrannými pomůckami CDS dobrovolníka opatří.

Oslovování pracovníků – dobrovolník pracovníkům vyká, může je oslovovat křestním jménem či příjmením. Pokud se pracovník s dobrovolníkem domluví na tykání, dochází k němu pouze mezi těmito osobami.

Systém pracovníků a činností

Každá dílna sociálních nácviků má přiděleného svého pracovníka. Ten pracuje se skupinou klientů nebo samostatně v individuální práci s jedním klientem. Dobrovolník spolupracuje podle volby své dobrovolnické služby s konkrétním pracovníkem v konkrétní dílně, která náleží výběru dobrovolnické činnosti.

Dobrovolník podle rozpisu služeb, který je umístěný u koordinátorky, může zjistit, kdo v daný den pracuje v jaké dílně a u koho se má hlásit. Totéž platí pro terénní programy.

Při samostatné terénní činnosti dobrovolníka s klientem a při aktivitě Dobré odpoledne je (na základě individuální domluvy při dojednání činnosti) dobrovolník podle potřeby v telefonickém kontaktu s klíčovým pracovníkem klienta nebo koordinátorem, do prostor CDS v případě těchto aktivit nemusí.

PRAVIDLA PRÁCE S KLIENTY:

- S klienty jednáme s úctou, s respektem a se zájmem k jejich potřebám
- Klientům vykáme a na formě oslovení se domlouváme s klientem podle jeho preferencí (oslovování křestním jménem, přezdívkou). Pokud si klient přeje, aby mu dobrovolník tykal, mohou se dohodnout na oboustranném tykání.
- Klienti se do žádných z aktivit nenutí, pouze se zdravě motivují
- Dobrovolník se dále řídí Etickým kodexem
- Dobrovolník je povinen zachovávat úplnou mlčenlivost o osobních a citlivých údajích a jiných informacích, se kterými přijdou během své pracovní činnosti do styku, a to především o všech informacích týkající se klientů a jejich rodin, ale i informací o pracovnících služby. Dále jsou dobrovolníci seznámeni s tím:
 - že výjimku tvoří situace, kdy je oznamovací povinnost uložena ze zákona
 - že se mlčenlivost nevztahuje na sdílení informací v rámci pracovního týmu na poradách, intervizích a supervizích
 - že mlčenlivost nezaniká ukončením dobrovolnické činnosti
 - že porušení výše uvedených zásad může být důvodem k ukončení spolupráce mezi dobrovolníkem a organizací

STŘET ZÁJMŮ

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.

KRIZOVÉ SITUACE – JAK POSTUPOVAT

Jde o tyto možné situace:

- Klient se zranil, zhoršil se jeho zdravotní stav, je dezorientovaný, není v pořádku
- Požár či jiné havarijní situace (únik plynu, havárie vody...)

- Živelná pohroma
- Agrese klientů mezi sebou nebo vůči dobrovolníkovi
- Rozbití vybavení
- Klient nedorazil na smlouvenou schůzku
- Svědek nebo oběť trestného činu

Postup:

- Za žádných okolností by se dobrovolník neměl snažit situaci vyřešit sám, vždy musí informovat proškolený personál
- V případě problémů jakéhokoliv klienta, oznámí dobrovolník situaci v první řadě přítomnému sociálnímu pracovníkovi, v případě jeho nepřítomnosti jakémukoliv jinému zastupujícímu pracovníkovi
- Následně dobrovolník uposlechne pokynů proškoleného personálu
- Jestliže z nějakého důvodu (např. pobyt s klientem v terénu) nemůže kontaktovat pracovníka, který je daný den na směně, nahlásí telefonicky situaci koordinátorovi CDS
- Pokud se při službě mimo prostory CDS 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 nárok na intervizní nebo supervizní podporu.

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 pracovníky organizace nebo s klientem. Tento postup platí pro plánované absence.

V případě nenadálé absence (zkoušky, nemoc, dopravní potíže aj.) neprodleně informuje koordinátora CDS i koordinátora DC Slunečnice o této mimořádné situaci.

V případě nenadálé absence u individuálních aktivit dobrovolníka a klienta oznamuje dobrovolník omluvu koordinátorovi CDS i klientovi. Stejně tak klient oznamuje svou omluvu dobrovolníkovi a současně svému klíčovému pracovníkovi, který o ní následně (není nutné bezprostředně, stačí v běžném pracovním dni) informuje koordinátora CDS.

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

KONTAKTY

Martina Kramerová, DiS., sociální pracovnice

733 735 940

cds@slundecin.org

Bc. Markéta Předotová, vedoucí CDS

724 140 440

cds@slundecin.org

SPOLUPRÁCE S DOBROVOLNÍKY

Stručný manuál pro pracovníky služby vycházející z podrobné **Metodiky zapojování dobrovolníků do sociální služby Cesty do světa, pobočného spolku Slunečnice, z.s.** Tato metodika je manuálu nadřazena a uvádí veškeré podrobnosti k postupům práce s dobrovolníky v rámci služby, možnostem zařazení dobrovolníků do služeb a požadavcích zákonů č.198/2002 o dobrovolnické službě a č.108/2006 Sb. o sociálních službách.

1.1 Koordinátor dobrovolníků v CDS

V CDS je pro koordinaci dobrovolníků zřízena pozice koordinátora dobrovolníků. Tuto pozici zastává Martina Kramerová, v její nepřítomnosti Markéta Předotová.

Koordinátor je sociální pracovník (či PSS), který je speciálně proškolen ke koordinaci dobrovolníků v sociálních službách a orientuje se v požadavcích zákona č. 198/2002 Sb.

1.2 Kompetence koordinátora dobrovolníků v CDS

Pravidelně **aktualizuje požadavky na dobrovolnickou pomoc** z jednotlivých služeb a předává je koordinátorce DC – viz Metodika část **15 Pozice a činnosti pro dobrovolníky v CDS** a část **16 Příklady činností, které dobrovolníci dělat nesmí/nemohou**. Pokud to umožňuje plánování akcí v CDS, požadavek na dobrovolníky při organizaci větší akce dává koordinátorovi DC s dvoutměsíčním předstihem.

Přijímá ve službě dobrovolníka, seznamuje jej se službou a jejími standardy a dalšími dokumenty, prostředím, pracovníky a klienty, kontroluje ho, motivuje, umožňuje mu odbornou podporu. Viz Metodika část **4 Příjem dobrovolníka do přijímající organizace**, část **5. Střet zájmů**, část **6 Požadavky CDS na dobrovolníka při výkonu dobrovolnické služby**, část **7 Rizika služby**, část **8 Mimořádné/krizové situace a jejich řešení**, část **9 Odborná podpora Dobrovolníka**, část **11 Kontrola a sledování kvality**, část **12 Postupy při podávání a řešení stížnosti**, část **13 Ukončení smlouvy s dobrovolníkem**, část **14 Motivace a ocenění**.

Při **omluvě dobrovolníka** předává informace klíčovému pracovníkovi klienta.

Ve spolupráci s klíčovým pracovníkem klienta **doporučuje klientovi vhodného dobrovolníka** pro individuální činnost.

Na vyžádání koordinátora DC nebo v případě potřeby **zajišťuje dobrovolníkům odborné školení** související s cílovou skupinou CDS a s poskytovanými službami či aktuálními potřebami CDS.

Při akcích CDS určuje pracovníka, který dobrovolníkům rozdělí úkoly a seznámí je s očekáváním (cíle postupy, pravidla).

Pokud je to potřeba (na vyžádání dobrovolníků nebo supervizora, či v případě potřeby CDS) zúčastní se supervize dobrovolníků.

Kontroluje spolupráci dobrovolníka a klíčových pracovníků, případně dobrovolníka a klienta a vyžádává si od nich **zpětnou vazbu**.

Zajišťuje dobrovolníkovi potřebné **pracovní a ochranné pomůcky**.

2 Pozice a činnosti pro dobrovolníky v CDS

2.1 SR (Sociální rehabilitace)

- Společnictví – program Dobré odpoledne, společenské vyžití klientů (kino, divadlo, muzeum...) – osobní kontakt i online
- Zájmové kroužky – odpoledne po ukončení služby
- Sportovní aktivity – v rámci služby, odpoledne po ukončení služby
- Volnočasové aktivity – výtvarné činnosti, zpívání, tancování, hra na hudební nástroje – i vlastní nápady dobrovolníků
- Jednorázové akce – pomoc s přípravou akce i se samotnou realizací (např. Soutěž v První pomoci aj.)
- Doprovody klientů
- Asistence při tréninku domácích prací (pouze formou kontroly a postupu podle zadání, pod dohledem odborného pracovníka)
- Dopomoc při nácviu sociálních a manuálních dovedností
- Vaření – dopomoc při nácviu či vaření doma, focení jídel, udělání kuchařky a postupu pokrmů
- Výlety
- Plavání – Dohled, kontrola, doprovod s asistentkami (ideálně muže, aby mohl s klienty/muži do šatny)
- První pomoc – dopomoc při tréninku, pomoc při soutěži
- Zahrádka – péče o zahrádku
- Udržování školních znalostí – tréninky čtení, psaní, počítání (formou her a zábavných aktivit)
- Pomoc s ovládáním PC (word – jak má vypadat psaný text, jak jej formátovat, excel, vyhledávání na internetu, umět stáhnout fotografie z mobilu do PC, umět je vytisknout) – pro klienty i pracovníky
- Bezpečnost na internetu
- Jak dělat videa
- Naučit se pracovat s online, připojovat se

Dobrovolnictví v terénní aktivitě v činnostech mimo prostory CDS

!!!Pouze pro prověřené a zkušené dobrovolníky!!!

Lze buď formou, kdy dobrovolník do domácnosti vstupuje samostatně, nebo v rámci služby s terénním pracovníkem. **Kromě pravidel práce s klienty dle kapitoly 6 Metodiky a dalších zásad metodiky je dobrovolník zapojený v terénní aktivitě povinen:**

- Klienta navštěvovat doma, jen pokud to bylo dopředu dohodnuto s přijímající organizací a klientem
- Klást zvýšený důraz na respekt k soukromí klientů

2.2 STD (Sociálně terapeutické dílny)

- Dopomoc při úklidech - při kontrole postupu
- Dopomoc při tréninku na Kavárně - při kontrole jak obsluhuje, péče o květiny, úklidu zahrádky, rozvržení věcí na stole
- Svíčkárna - dopomoc při činnostech, při trénování dovedností (např.: jak správně dát razítko na visačku)
- Doprovázení (při cestě do tréninkové práce/do služby a z práce/služby)

2.3 Organizačně-administrativní činnost

- Práce s webem
- Pomoc s přípravou letáků, roznos letáků
- Pomoc s přípravou zpráv na fb, do Zpravodaje, do ostatních médií
- Pomoc s organizací konkrétní akce
- Pomoc s fundraisingem
- Pomoc a rady přes techniku i pro pracovníky – IT
- Kopírování obrázků, mandal pro práci s klienty
- Skartace vyřazené dokumentace
- Dopomoc s opravami a údržbou v CDS Slunečnice

3 Příklady činností, které dobrovolníci dělat nesmí/nemohou

Tato část vychází ze zákona o dobrovolnické službě č.198/2002 Sb.

Je důležité, aby všichni zaměstnanci věděli, že dobrovolník nesmí vykonávat činnosti, které nahrazují/suplují práci zaměstnanců případně jiné zpoplatněné služby, ale může v rámci své služby dopomáhat pracovníkům zařízení s podporou a aktivizací klientů, může se zapojit jako společník do aktivizačních a volnočasových aktivit.

Nepovolená činnost dobrovolníků:

- Podávání medikamentů a jakékoliv jiné další zdravotnické úkony
- Koupání a hygiena klienta
- Donáška nákupů
- Jakékoliv domácí práce v terénní službě (např. vaření, mytí oken...)
 - Může klientovi pomoci s danými činnostmi, ale nesmí je vykonávat sám
- Suplování odborného poradenství a jakýchkoliv jiných odborných činností
- Účetní práce
- Jakákoli účast na podnikatelských aktivitách přijímající organizace