



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Indigo Děčín, z.s.



Metodika zapojení dobrovolníků do sociální služby v Indigu Děčín, 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.
Doubravka Dostálová, Slunečnice, z.s.
Miroslav Grajcar, Indigo Děčín, z.s.

Obsah

Definice pojmů.....	1
1 Příjímající organizace.....	3
1.1 Indigo Děčín, z.s. jako přijímající organizace	3
1.2 Smlouva mezi vysílající a přijímající organizací	3
1.3 GDPR a mlčenlivost.....	3
2 Poslání a cíle dobrovolnické služby v přijímající organizaci Indigo Děčín, z.s.	4
3 Získávání dobrovolníků.....	7
3.1 Postup mediální komunikace při práci s dobrovolníky	7
3.2 Spolupráce s Dobrovolnickým centrem Slunečnice, z.s.....	7
3.3 Propagace na webových stránkách organizace.....	8
3.4 Mediální propagace	9
3.5 Poskytování praxe studentům středních a vysokých škol.....	10
4 Příjem dobrovolníka do přijímající organizace	10
4.1 1. část příjmu - příprava dobrovolníka ve vysílající organizaci	10
4.2 2. část příjmu – nezbytné podmínky pro přijetí do Indigo Děčín, z.s.....	11
4.3 3. část příjmu – uvedení dobrovolníka do přijímající organizace	11
4.4 První den dobrovolníka v přijímající organizaci	11
5 Střet zájmů.....	12
6 Podmínky výkonu dobrovolnické služby v Indigo Děčín, z.s.	13
6.1 Zázemí pro dobrovolníky	13
6.2 Vybavení dobrovolníka	13
6.3 Omluvy dobrovolníka.....	13
7 Požadavky Indigo Děčín, z.s. na dobrovolníka při výkonu dobrovolnické služby	14
8 Rizika služby	16
9 Krizové situace a jejich řešení.....	17
9.1 Jak má dobrovolník postupovat v případě, že má pocit, že s klientem není něco v pořádku	17
9.2 Krizové či problematické situace, konflikty v organizaci	17
9.3 Krizové či problematické situace, konflikty s klientem mimo organizaci	18
9.4 Krizové či problematické situace, osobní potíže dobrovolníka.....	18
10 Odborná podpora dobrovolníka.....	19
10.1 Vzdělávání dobrovolníka.....	19
10.2 Supervize dobrovolníka.....	19
11 Dokumentace.....	20

12	Kontrola a sledování kvality.....	20
12.1	Kvalita práce dobrovolníka	20
12.2	Kvalita služby/pracoviště	21
13	Postupy při podávání a řešení stížností	21
13.1	Stížnost na dobrovolníka	21
13.2	Stížnosti, které podávají dobrovolníci na pracovníky přijímajících organizací nebo na samotnou organizaci.....	22
13.3	Zjištění o porušování etických pravidel služby	22
13.4	Stížnost na DC Slunečnice, vysílající organizaci	22
13.5	Kam může stěžovatel podat svou stížnost:	23
13.6	Délka vyřízení stížnosti	23
14	Ukončení smlouvy s dobrovolníkem.....	24
15	Motivace a ocenění dobrovolníků	25
16	Kritéria Indigo Děčín, z.s. pro výběr dobrovolníků	25
17	Pozice a činnosti pro dobrovolníky v Indigo Děčín, z.s.	26
17.1	NZDM (Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež).....	26
17.2	Terénní služba	26
17.3	Organizačně-administrativní činnost.....	27
18	Příklady činností, které dobrovolníci dělat nesmí/nemohou	27
19	Přílohy	28
19.1	Smlouvy.....	28
19.2	Formulář pro pracovní výkazy	28
19.3	Potvrzení o výkonu dobrovolnictví	28
19.4	Manuál pro dobrovolníka – Podmínky v Indigo Děčín, z.s. a základní postupy.....	28

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 organizací Indigo Děčín, z.s. 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 Indigo Děčín, z.s.**
- Indigo Děčín, z.s. uzavírá s vysílající organizací Slunečnice, z.s. smlouvu mezi přijímající a vysílající organizací.
- Pokud je přijímající organizace Indigo Děčín, z.s. přijímajícím subjektem bez akreditace a do její činnosti dobrovolníky vysílá akreditovaná vysílající organizace, uzavírá přijímající organizace smlouvu pouze s vysílající organizací, dobrovolníka nepojišťuje, nevybírá, to vše náleží vysílající organizaci. Tato přijímající organizace zajišťuje naplnění samotné dobrovolnické služby dobrovolníka, zajišťuje mu materiální i technické podmínky pro výkon služby a podporuje a kontroluje jej na pracovišti v organizaci.
- Pokud je přijímající organizace současně akreditovaným centrem a dobrovolníka přijímá pouze pro svou činnost, uzavírá s ním smlouvu, pojišťuje jej a zajišťuje výkon dobrovolnické služby v plném rozsahu akreditace. Tato forma se Indigo Děčín, z.s. netýká, ale tuto informaci zde necháváme, pokud by se do budoucna rozhodlo stát se akreditovanou přijímající organizací dle zák. o dobrovolnictví.

Vysílající organizace

- Vysílající organizací je veřejně prospěšná právnická osoba se sídlem v České republice, která dobrovolníky vybírá, eviduje, připravuje na výkon dobrovolnické služby a uzavírá s nimi smlouvy o výkonu dobrovolnické služby za podmínky, že má udělenou akreditaci podle zákona o dobrovolnické službě. **Vysílající organizací je Slunečnice, z.s.**
- Zajišťuje výkon dobrovolnické služby v základním rozsahu daném akreditací, samostatnou náplň činnosti vysílaných dobrovolníků pak na základě smlouvy zajišťují právě přijímající organizace.
- S každým dobrovolníkem je před započítáním jeho působení v přijímající organizaci Indigo Děčín, z.s. podepsána dobrovolnická smlouva. Tu uzavírá vysílající organizace,

kteřou je v tomto případě Dobrovolnické centrum 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, supervize a pravidelné informační a hodnotící schůzky s koordinátorem. Je povinen pravidelně každý měsíc odevzdávat výkaz své práce.

Krátkodobá dobrovolnická služba

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

Klient

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

1 Přijímající organizace

1.1 Indigo Děčín, z.s. jako přijímající organizace

Dle zákona o dobrovolnické službě č.198/2002 Sb., část první, §4, odst. 2. je Indigo Děčín, z.s. 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.

Indigo Děčín, z.s., které 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 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.

1.3 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.

2 Poslání a cíle dobrovolnické služby v přijímající organizaci Indigo Děčín, z.s.

Zapojení dobrovolníků do sociálních služeb Indigo Děčín, z.s. 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 NZDM podle **standardu č.1 Veřejný závazek Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb**, a pro Terénní sociální službu podle **standardu č.1 Cíle a zásady poskytované sociální služby**.

NÍZKOPRAHOVÉ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ (NZDM)

Posláním NZDM Kamarád je poskytovat podporu, pomoc, informace, bezpečný prostor a možnost smysluplného trávení volného času, dětem a mladým lidem od 6 – 26 let, kteří jsou vystaveni sociálním nástrahám a náročnému životnímu období.

Toto poslání dobrovolníci naplňují svou službou ve formě podpory aktivizace dětí a mladistvých, vytvářením zajímavých volnočasových aktivit, pomocí s procvičováním školních dovedností a dalšími úkony nesuplujícími sociální službu (viz blíže část. 17 a 18 této metodiky).

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

Dobrovolníci naplňují cíle služby tím, že dopomáhají vytvářet pro děti a mládež zdravé životní a sociální vzory, podporují zdravý emoční a osobnostní rozvoj dětí a mladistvých, zpestřují jejich volný čas a společenský kontakt, pomáhají při rozvoji či udržování dovedností a schopností klientů.

Cíle sociální služby NZDM:

- **PREVENCE** - snížit sociální a zdravotní rizika, vyplývající z náročných životních situací, způsobu života a rizikového chování (podpora ZDRAVÍ) – **dobrovolník pomáhá nastavovat pozitivní a zdravé vzorce chování a socializace, jak svou přítomností, tak příkladem**
- Podpořit autonomii, osobní jedinečnost, zodpovědnost za svůj život, samostatné rozhodování, osvojit si kompetence a dosáhnout nezávislosti na sociální pomoci – **dobrovolník dodržuje respekt k individuálním potřebám jednotlivých klientů a přizpůsobuje jim svou práci**
- **SOCIÁLNÍ ZDRAVÍ** – snižovat nežádoucí vlivy sociálního prostředí, podporovat sociální začlenění, prolamovat sociální bariéry, podpořit zdravé vztahy, zvyšovat sociální schopnosti, dovednosti, nadání a žádoucí společenské návyky – **dobrovolníci jdou dětem a mládeži příkladem svými postoji, svými životními příběhy, zapojením se do pomoci druhým, svými dovednostmi, pomáhají klientům NZDM při socializaci zdravým způsobem komunikace, spoluprací, přirozenou týmovou prací, podporují v zájmových činnostech nadání a dovednosti klientů**
- **ORIENTACE** – orientovat se společensky žádoucím směrem, orientovat se v právech a povinnostech uživatele služby, v sociálním prostředí (v sobě – sebezpoznání, v rodinném systému, ve společnosti) a v systému sociální a zdravotní pomoci – **dobrovolník nevykonává odbornou činnost v oblasti poradenství, ale může svými zkušenostmi a příkladem či postupy chování a jednání posilovat sociálně žádoucí směřování rozvoje klientů NZDM**
- **PODPORA, POMOC V KRIZI** - zajistit uživatelům služeb podporu, pomoc, podmínky pro zvládání obtížných životních situací a umožnit následnou péči – **svou pomocí**

v NZDM pomáhají dobrovolníci pracovníkům NZDM stabilizovat práci v zařízení, zvyšovat kvalitu poskytovaných služeb a zajišťovat jim tak dostatečný prostor pro realizaci cílů služby

- **AKTIVIZACE** – vést uživatele k činnosti – dobrovolníci pomáhají s aktivizací v rámci volnočasových a zájmových aktivit, při doučování, rozvíjejí aktivizaci i přinášáním nových nápadů na činnosti

TERÉNNÍ SLUŽBA

Posláním Terénní služby je poskytovat odbornou podporu, odbornou pomoc poskytnutí sociálních služeb, poskytnutí důležitých informací klientům od 15 let výše, kteří jsou vystaveni sociálním nástrahám a náročnému životnímu období, a to v jejich přirozeném, tedy domácím prostředí. TS usiluje o snížení sociální exkluze, a zvyšuje soběstačnost klientů tak, aby zůstali součástí přirozeného místního společenství a začlenili se tak do běžného způsobu života s ohledem na podporu rovných příležitostí.

Toto poslání dobrovolníci naplňují svou službou ve formě podpory aktivizace klientů a zpestřením jejich života a dopomocí s běžnými úkony nesuplujícími sociální službu nebo práci zdravotnického personálu (viz blíže část. 17 a 18 této metodiky).

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

Dobrovolníci naplňují cíle služby tím, že dopomáhají zlepšovat psychický a emoční stav klientů, svým příkladem a společnými činnostmi podporují jejich zdravé sociální návyky, jako společníci zpestřují jejich volný čas a společenský kontakt, pomáhají aktivizovat klienty a jejich činnost vede k zachování důstojnosti a rozvoji či udržování dovedností a schopností klientů.

Cíle Terénní služby:

Hlavním cílem služby je klientova integrace do společnosti a zastavení jeho sociálního propadu prostřednictvím navázání vztahu důvěry a spolupráce.

- **PREVENCE** – snížit sociální a zdravotní rizika, vyplývající z náročných životních situací, způsobu života a rizikového chování (PODPORA ZDRAVÍ). TS pomáhá uživateli při zajištění jeho základních potřeb, které již není sám schopen zajistit a se kterými mu nemohou pomoci jeho blízcí. TS podporuje využívání místních zdrojů, které jsou k dispozici (zdrav. Služby, obchody...), oddaluje umístění klienta do pobytového sociálního či zdravotnického zařízení. TS poskytuje kompletní rady nebo odkazy na kompetentní osoby či organizace. – **dobrovolník napomáhá svou přítomností při společenství klientovi a svým příkladem podporovat dodržování hygienických pravidel/opatření, sociálních a společenských norem, napomáhá klientovi, kterému nemohou pomoci jeho blízcí s udržováním dovedností a sebedůvěry (ve formě domoci a v rozsahu, který nesupluje sociální službu!)**
- **PREVENCE** - Podpořit odpovědnost za svůj život, samostatné rozhodování, osvojit si kompetence a dosáhnout nezávislosti na sociální pomoci – **dobrovolník dodržuje respekt k individuálním potřebám jednotlivých klientů a přizpůsobuje jim svou práci, svým příkladem a dopomocí jim pomáhá osvojovat si potřebné kompetence a dovednosti**
- **SOCIÁLNÍ ZDRAVÍ** – snižovat nežádoucí vlivy sociálního prostředí, podporovat sociální začlenění, prolamovat sociální bariéry, podpořit zdravé vztahy zvyšovat

sociální schopnosti, dovednosti, nadání a žádoucí společenské návyky – **dobrovolník formou společenství a respektem ke klientovi napomáhá prolamování sociálních bariér, dává klientovi příklad dobré praxe svým chováním, postupem, při volnočasových aktivitách podporuje jeho dovednosti a nadání**

- **ORIENTACE** – orientovat se společensky žádoucím směrem, orientovat se v právech a povinnostech uživatele služby, v sociálním prostředí (v sobě – sebepoznání, v rodinném systému, ve společnosti) a v systému sociální a zdravotní pomoci – **dobrovolník svým příkladem a podporou dopomáhá k orientaci společensky žádoucím směrem. Nesupluje sociální službu, aby byla plně zachována její odbornost, v případě potřeby dopomáhá odbornému pracovníkovi nebo při své dobrovolnické práci s klientem následuje pokynů odborného pracovníka.**
- **PODPORA, POMOC V KRIZI** – zajistit uživatelům TS podporu, pomoc, podmínky pro zvládání obtížných životních situací a umožnit následnou péči – **dobrovolník je pracovníky služby instruován k dopomoci klientovi v jednoduchých neodborných úkonech v běžných životních situacích tak, aby byl schopen zvládat i obtížné životní situace a byla podporována potřebná následná péče, jejíž součástí (v neodborné pomoci) může být dobrovolník svou přítomností a aktivitou**
- **AKTIVIZACE** – vést uživatele k činorodosti, samostatnosti a sociálním dovednostem – **dobrovolník působí jako společník, aby obohatil trávení volného času klienta a zlepšoval či udržoval psychickou pohodu klienta, je instruován k dopomoci klientovi v jednoduchých neodborných úkonech v běžných životních situacích tak, aby zůstala zachována podpora soběstačnosti klienta a byla podporována jeho aktivizace**
- **VZDĚLÁVÁNÍ** – motivace klienta k doplnění vzdělání a rekvalifikaci (vysvědčení, doklad o rekvalifikaci či vstupu do rekvalifikačního programu – **dobrovolník pomáhá klientovi s přípravou na vzdělávání (např. formou doučování, konverzací v cizím jazyce atd.), s udržováním základních znalostí a může být klientovi příkladem svým vlastním studiem či vzděláním a svým příběhem**
- **ZAMĚSTNÁNÍ** – podporovat uživatele k získání nebo udržení zaměstnání (pracovní smlouva) – **dobrovolník může být klientovi příkladem svým vlastním zaměstnáním a svým příběhem, nezapojuje se do odborné práce a nenarušuje poradenskou činnost pracovníků služby, ale v souladu s jejich doporučeními a instrukcemi může uživatele zdravě motivovat a podporovat**
- **BYDLENÍ** – posilovat schopnost klienta udržet si dlouhodobé bydlení (nájemní smlouva), včasné platit poplatky spojené s bydlením (doklady o zaplacení), podporovat zájem klienta o místo, kde bydlí (udržení pořádku, zklidnění sousedských vztahů, fotodokumentace ze společných akcí v domech a stavu jejich okolí). – **dobrovolník se nezapojuje do odborné práce a nenarušuje poradenskou činnost pracovníků služby, ale v souladu s jejich doporučeními a instrukcemi může uživatele zdravě motivovat a podporovat, může být spolu s klientem nápomocen při organizaci a realizaci aktivit v místě bydliště klienta**
- **HOSPODAŘENÍ** - s uživatelem plánovat rozvržení financí a hospodaření tak, aby nedocházelo k dalšímu zadlužování a podpora snahy klienta snižovat již vzniklé zadlužení (splátkový kalendář) – **dobrovolník nezasahuje odbornému personálu do jeho kvalifikované práce, řídí se pokyny a instrukcemi odborných pracovníků.**

3 Získávání dobrovolníků

Organizace Indigo Děčín, z.s. bude dobrovolníky aktivně získávat následujícími způsoby:

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

3.1 Postup mediální komunikace při práci s dobrovolníky

Efektivním způsobem mediální komunikace je zapojení několika kanálů, jimiž je možné potenciální dobrovolníky oslovit. V případě Indigo Děčín, z.s. se jedná o webové stránky organizace a místní „radniční“ noviny Zpravodaj Města Děčín.

Pro Facebookovou komunikaci je vhodné provázat potřeby propagace s Dobrovolnickým centrem Slunečnice, z.s., které bude potřeby Indigo Děčín, z.s. komunikovat na svém fb profilu. Pro fb stránku je vhodné zvolit graficky atraktivní příspěvek. Ideální pro tvorbu takových příspěvků je např. online nástroj canva.com.

Nábor dobrovolníků prostřednictvím médií

Cílem tohoto druhu komunikace je získat nové dobrovolníky. Příspěvek tedy musí obsahovat základní informace:

- Kde se práce dobrovolníka bude konat
- Co se od něj čeká / Pro jakou činnost organizace dobrovolníka hledá
- Co mu organizace může nabídnout
- Jak se může k dobrovolnictví v organizaci přihlásit

Tuto komunikaci volí organizace, chce-li získat nové dobrovolníky.

Upozornění: z každé zveřejněné propagace musí být zřejmé, že jde o dobrovolnickou službu, za kterou nebude poskytována úplata.

3.2 Spolupráce s Dobrovolnickým centrem Slunečnice, z.s.

Slunečnice 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.

3.3 Propagace na webových stránkách organizace

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

Pro nábor dobrovolníků vytvoří Indigo Děčín, z.s. na svých oficiálních webových stránkách <https://www.indigodecin.cz/> záložku pojmenovanou "Dobrovolnictví". Zde uvede všechny výše zmíněné informace.

Navrhovaný text:

Máš volný čas, který bys rád věnoval na dobrou věc? Zajímá Tě práce s dětmi, s osamělými seniory či lidmi s postižením? Právě Tebe hledáme - staň se u nás dobrovolníkem!

Kdo může být dobrovolníkem?

Dobrovolníkem se může stát každý od 15 let. Chceme, aby se Ti u nás líbilo, probereme s Tebou Tvoji představu o věnovaném čase i vykonávaných aktivitách a následně se společně domluvíme, jak u nás bude Tvoje dobrovolnická zkušenost probíhat. Nikdo po Tobě nebude chtít, abys k nám chodil každý den. I jednorázová návštěva nám pomůže.

Co Tě čeká?

Jak probíhá proces přijímání nového dobrovolníka si můžeš přečíst na webových stránkách (www.dcs.slunecnin.org) Dobrovolnického centra Slunečnice, z.s., se kterou naše organizace spolupracuje. Každý dobrovolník podepíše ve Slunečnici dobrovolnickou smlouvu na jejímž základě je i pojištěn.

Rozsah toho, co u nás můžeš dělat je opravdu velký, momentálně hledáme dobrovolníky na pomoc s těmito aktivitami:

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (Centrum Kamarád)

- Zájmové kroužky – pomoc se školní přípravou (domácí úkoly, opakování učiva, trénink základních školních dovedností – násobilka, čeština – vše formou her)
- Sportovní aktivity – ping pong, šipky, box, hry na školním hřišti (fotbal...)
- Volnočasové aktivity – zpívání, tancování, hra na hudební nástroje – i vlastní nápady dobrovolníků
- Jednorázové akce – dny dětí, různé soutěže

Terénní služba

Osamělí senioři, OZP

- Společnictví (povídání, hry, čtení seniorům, pěstování kytiček na balkóně, v bytě, dopomoc při péči o domácí zvíře, při venčení...)
- Doprovázení (procházky na nákupy)

Jednorázové aktivity

- Pomoc s výdejem potravin z potravinové banky (nahodilé termíny a dopoledne)

Organizačně-administrativní činnost

- Práce s webem
- Pomoc s přípravou letáků, roznos letáků
- Pomoc s přípravou zpráv na fb, do Zpravodaje
- Pomoc s organizací konkrétní akce
- Pomoc s fundraisingem

Co můžeme nabídnout?

Máme pro Tebe připravené přátelské zázemí a v organizaci Ti bude k dispozici bude vyškolený koordinátor. Dobrovolníci procházejí pravidelnými školeními a supervizí s psychologem, na kterých můžeš probrat své potřeby, dojmy a pocity z činnosti.

Kromě neocenitelných zkušeností za svou práci obdržíš certifikát o odvedené dobrovolnické činnosti, který můžeš předložit například u přijímacích zkoušek na vysokou školu. Dostaneš se také do skupiny lidí, kteří smýšlejí podobně jako Ty, takže si zde můžeš najít i skvělé přátele.

Jak se přihlásit?

Máš o dobrovolnictví u nás zájem? Ozvi se na e-mail miroslav.grajcar@seznam.cz, nebo zavolej na tel.: 731105424.

3.4 Mediální propagace

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

Může být realizována těmito způsoby:

- ve Zpravodaji města Děčín
- v Děčínském deníku
- v ČRo Sever
- letáky a informační materiály....

Zpravodaj Města Děčín je čtrnáctideník, který věnuje mimo jiné velký prostor poskytovatelům sociálních služeb z Děčína. Je možné zaslat vlastní text, jež Zpravodaj následně otiskne. Článek je možné poslat buď přímo redakci zpravodaje nebo na mailový kontakt příslušného koordinátora skupiny komunitního plánování, do níž organizace patří. Tato cesta je spolehlivější, i když může trvat déle. Při plánování příspěvku do Zpravodaje je důležité pohlídat si uzávěrku.

Děčínský deník je soukromé tištěné a internetové médium, které hledá zajímavá témata v Děčíně, aby získalo zájem čtenářů a obyvatel města. Může se stát, že editor vyhodnotí zaslaný článek jako nedůležitý a neotiskne ho, při náboru není tedy dobré se spoléhat pouze na toto médium, ale využít i ostatní výše popsané. Doporučujeme nejen zaslání článku mailem, ale především osobní či tel. komunikaci se šéfredaktorem, při které se domluvíte na otisknutí článku nebo zpracování reportáže na základě zaslaných podkladů. Není vždy nutné trvat na přesném otištění článku, který jsme připravili, mnohdy je redaktory lépe přijato, když může námi poskytnuté podklady využít pro zpracování svého vlastního článku, případně reportáže (nejlépe pro ČRo Sever).

Příklad možnosti, jaký zvolit text:

Indigo Děčín, z.s. hledá dobrovolníky

Nezisková organizace Indigo Děčín hledá lidi s chutí věnovat svůj volný čas pro dobrou věc. Potřebujeme dobrovolníky na pomoc s organizováním volnočasových aktivit pro děti i osamělé seniory, doučováním dětí, pořádáním akcí pro děti, pomocí osamělým seniorům a lidem s postižením v dopomoci při naplňování jejich individuálních potřeb a s aktivním a smysluplným vytržením z jejich samoty.

Časové možnosti dobrovolnictví si zájemce zvolí sám, stejně jako typ vykonávané činnosti. Organizace může nabídnout přátelské zázemí s vyškoleným koordinátorem.

Organizována jsou pro dobrovolníky školení i supervize s psychologem, na kterých mohou probrat své dojmy a pocity z činnosti, dobrovolníci jsou pojištěni.

Více informací se můžete dočíst na stránkách www.indigodecin.cz. V případě zájmu se ozvěte na e-mailovou adresu miroslav.grajcar@seznam.cz nebo volejte na tel: 731105424.

3.5 Poskytování praxe studentům středních a vysokých škol

Indigo Děčín, z.s. poskytuje zázemí pro výkon praxí ve svém zařízení studentům středních a vysokých škol. Pravidla a metodiky praxí má zpracovány ve standardu služby **č.9 Personální a organizační 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. Den dětí).

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

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 Veřejný závazek Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb, přílohy - Etický kodex pracovníků v sociálních službách, standardu č.9 Personální a organizační zajištění služby, standardu č.10 Profesní rozvoj zaměstnanců a standardu č.15 Zvyšování kvality sociální služby.**

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 nepřijde 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 Indigo Děčín, z.s.

Pro potřeby přijímající organizace Indigo Děčín, z.s. **je nezbytné, aby dobrovolník neměl předsudky pro práci s dětmi a lidmi z Romského etnika a sociálně znevýhodněného prostředí.** Vysílající a přijímající organizace se na základě předchozích zkušeností dohodly, že Dobrovolnické centrum Slunečnice, z.s. bude dopředu o cílové skupině dobrovolníka dostatečně informovat a získá od něj vědomý souhlas (stačí ústní), že s touto cílovou skupinou má zájem pracovat.

Jiná speciální školení nejsou potřeba.

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 na zkušenou a již byl organizaci představen), 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 **Lucie Grajcarová**, dobrovolníka celou organizací - viz bod 4.4 První den dobrovolníka v přijímající organizaci.

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 budovy, hlásí se na pracovišti společenské místnosti přítomným pracovníkům, oznámí, že je dobrovolník a pracovníci jej pošlou za paní Lucií Grajcarovou nebo za panem Miroslavem Grajcarem. Při odchodu se rovněž odhlásí 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.
- **Seznámit dobrovolníka s možností odložení věcí a zázemím**
 - viz část 4.1 Zázemí pro dobrovolníky

- **Provést dobrovolníka po budově (viz standard č.13 Prostředí a podmínky)**
 - V rámci této prohlídky by dobrovolníkovi mělo být ukázáno:
 - Toalety
 - Skříňky
 - Kanceláře
 - Společenská místnost – sportovní a kulturní
 - Kuchyň
- **Seznámit dobrovolníka s personálem a vysvětlit mu, jak zjistí, kdo je v ten den vedoucí směny, upozornit dobrovolníka, že musí respektovat pokyny personálu a řídit se jimi**
 - NZDM má určeného vedoucího pracovníka. Ten pracuje na dvě směny (dopoledne/odpoledne).
 - Dobrovolník podle rozpisu služeb, který je umístěný u vedoucí pracovnice, může zjistit, kdo v daný den pracuje a u koho se má hlásit.
 - Totéž platí pro terénní programy.
- **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 seznamováni zaměstnanci (viz standard č.13 Prostředí a podmínky).**
 Základní seznámení s pravidly BOZP poskytuje při uzavírání smlouvy vysílající organizace Slunečnice, z.s. (viz obsah smlouvy a v návaznosti na **standard č.9 Personální a organizační zajištění služby, Příloha standardu č.1 - Etický kodex pracovníků sociální služby**). Přijímající Indigo Děčín, z.s. 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 Veřejný závazek Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb, standard č.2 Ochrana práv uživatelů, 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.
- Obdrží také **etický kodex**, stejně jako studenti na praxi/stáži. Dobrovolník podepisuje ve smlouvě o výkonu dobrovolnické služby mimo jiné také závazek mlčenlivosti (**standard č.9 Personální a organizační zajištění služby, Příloha - Etický kodex pracovníků sociální služby**).
- **Vysvětlit dobrovolníkovi, jak postupovat, pokud bude mít pocit, že s dětmi či klientem (v terénní službě) není něco v pořádku**

5 Střet zájmů

Střet zájmů vychází ze **standardu č.2 Ochrana práv uživatelů** 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 pracovníka vůči určitým typům klientů nebo pracovníkům, navazování bližších vztahů, půjčování peněz, oznamovací povinnost.

6 Podmínky výkonu dobrovolnické služby v Indigo Děčín, z.s.

6.1 Zázemí pro dobrovolníky

Podmínky jsou v souladu se **standardem č.13 Prostředí a podmínky**.

Odložení věcí

Své věci si dobrovolník může odložit v kanceláři pracovníků služby. K dispozici jsou i zamykatelné skříňky.

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

Občerstvit se dobrovolník může na sále u stolku, který bude volný.

6.2 Vybavení dobrovolníka

Indigo Děčín, z.s. 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 dětmi a mládeží, případně osamělými seniory a lidmi s handicapem (v terénní službě) a jeho oblečení by nemělo být vyzývavé, ale střídme.

Dobrovolník bude mít na oblečení viditelně **cedulku s nápisem Dobrovolník**, tu obdrží od sociálního pracovníka.

Dobrovolník se nemusí přezouvat, po budově může chodit v botách.

6.3 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 Zařízení 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.

7 Požadavky Indigo Děčín, z.s. na dobrovolníka při výkonu dobrovolnické služby

Požadavky vychází ze:

- **Standardu č.5 – Individuální plánování služby, část 5 Předávání informací mezi zaměstnanci**
- **Standardu č.6 Dokumentace o poskytování sociální služby**
- **standardu č.9 Personální a organizační zajištění služby (část Práva a povinnosti dobrovolníka, část Systém zaškolování nových pracovníků),**
- **standardu č.13 Prostředí a podmínky**
- **standardu č.14 Nouzové a havarijní situace**
- **standardu č.15 Zvyšování kvality sociální služby**
- **Přílohy - Etický kodex pracovníků sociální služby**

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 Indigo Děčín, z.s., seznámí se s obsahem výše uvedených předpisů, s touto metodikou a s manuálem dobrovolníka a bude dodržovat z nich vyplývající pravidla

2. Dobrovolník musí dodržovat vnitřní pravidla práce s klienty

PRAVIDLA PRÁCE S KLIENTY:

- S dospělými klienty (terénní služba) jednáme s úctou, s dětmi a mládeží (NZDM) s respektem a se zájmem k jejich potřebám
- Dospělé klienty (terénní služba) oslovujeme paní/pane a příjmením klienta
- Dětem a mladistvým tykáme, abychom zachovali nastavenou praxi NZDM, oslovujeme křestním jménem, případně domluvenou přezdívkou (vždy se souhlasem dítěte a pracovníka NZDM)
- Děti a mladiství, ani dospělí 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 a o informacích týkajících se jim svěřených podkladů a právních dokumentů
- Dobrovolník se zavazuje neposkytovat sdělovacím prostředkům žádné informace o NZDM bez předchozí dohody s vedením, s výjimkou obecných informací o cílech a náplni organizace a programu
- Dobrovolník je povinen chránit veškerou dokumentaci organizace před zneužitím

Dále jsou dobrovolníci seznámeni s tím:

- že výjimku tvoří situace, kdy je oznamovací povinnost uložena ze zákona
- že se mlčenlivost se 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

3. Dobrovolník musí dbát na aktuální epidemiologická opatření

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

- 4. V případě jakékoliv nestandardní či krizové situace (havárie, požár, rozbití zařízení, úraz dítěte, klientovi je nevolno....) by se měl dobrovolník neprodleně obrátit na zaměstnance Indigo Děčín, z.s.**
- 5. Veškeré organizační záležitosti týkající se činnosti dobrovolníka v organizaci budou řešeny s Lucií Grajcarovou či Miroslavem Grajcarem**
- 6. Dobrovolník nesmí před výkonem ani při výkonu dobrovolnické služby požívat alkohol, omamné a psychotropní látky.**
- 7. Kouření - dobrovolník během své služby nekouří.**
- 8. Dobrovolník je během své činnosti v Indigo Děčín, z.s. povinen nosit označení**

Dobrovolník obdrží od pracovníka Indigo Děčín, z.s. kartičku s dobrovolnickým označením. Tuto kartičku by měl dobrovolník nosit po celou dobu své směny viditelně připnutou. Kartička obsahuje označení Dobrovolník.

9. Dobrovolník dodržuje hranice vztahu s klientem

Děti a mladiství v NZDM

S dětmi a mladistvými může dobrovolník jednat kamarádsky, ale i tak si musí udržovat „profesionální“ hranici, tzn. nestýká se s dětmi mimo NZDM, neplánuje a nerealizuje s nimi žádné aktivity mimo NZDM a bez vědomí pracovníků NZDM.

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

Dále platí vše, co je uvedeno níže u Dospělých klientů.

Dospělí klienti

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

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

Dobrovolník rovněž s klientem nevstupuje do žádných obchodních vztahů, klientovi nenabízí žádné zboží ani služby. Toto považujeme za hrubé porušení zákona o dobrovolnictví a dobrovolnické smlouvy.

Není přijatelná ani jakákoliv pastorační činnost a politické ovlivňování klientů, 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.

8 Rizika služby

Základní přehled rizik pro dobrovolníky vychází ze **standardu č.14 Nouzové a havarijní situace**.

Jaká jsou rizika služby v Indigo Děčín, z.s. 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/emotivnost
 - o V terénní službě se dobrovolník může setkávat se špatným či zhoršujícím se zdravotním a psychickým stavem klienta, dezorientací klienta. Při příjmu bude proškolen v tématu charakteristiky klientů Terénní služby a jak probíhá péče o ně, je pod supervizí a v případě potřeby se může obracet na sociálního pracovníka TS, který je v daný den na směně.
 - o NZDM – vzhledem k sociálnímu a ekonomickému prostředí, z něhož pochází děti navštěvující zařízení, se dobrovolník může setkat s různými životními příběhy dětí, či aktuálními potížemi a bolestmi dětí. V takové situaci se dobrovolník vždy obrací na přítomný odborný personál, nikdy není s dítětem sám a nesnaží se mu pomoci vlastními silami, ale hledá pro něj zkušenou fundovanou pomoc u pracovníků NZDM.
- Krizové situace – v případě jakékoliv krizové situace (zhoršení stavu klienta, nouzové havarijní situace) okamžitě informuje pracovníka směny, nezasahuje a drží se pokynů pracovníka.

9 Krizové situace a jejich řešení

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

9.1 Jak má dobrovolník postupovat v případě, že má pocit, že s klientem není něco v pořádku

Každý dobrovolník musí být při první návštěvě seznámen s postupem, co dělat, když bude mít pocit, že klient není v pořádku.

- 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. návštěva seniora v terénu) nemůže kontaktovat pracovníka, který je daný den na směně, nahlásí situaci v kanceláři Indigo Děčín, z.s.

9.2 Krizové či problematické situace, konflikty 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.

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 sepiše s dobrovolníkem záznam o stížnosti dle metodiky Stížnosti a postupuje podle jejich pravidel.

V situaci, kdy dobrovolník shledá práci zaměstnanců organizace, kde vykonává službu, jako neetickou nebo má pocit, že zde jsou porušována práva a důstojnost klientů, případně kdy se setká s okrádáním klientů a jinou trestnou činností, ohlásí tuto skutečnost koordinátorovi. Ten dobrovolníka požádá, aby dočasně přerušil působení v této organizaci a sepiše s dobrovolníkem záznam o uvedené stížnosti. Na jejím základě 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.

9.3 Krizové či problematické situace, konflikty s klientem mimo organizaci

Dobrovolník, který pracuje samostatně přímo s klientem, může rovněž zažít situace, kdy klient odmítne jeho společnost, bude rozzlobený z rozhodnutí nebo postoje dobrovolníka, nebo i z jakéhokoliv jiného důvodu, který se v danou chvíli může dobrovolníkovi jevit jako neopodstatněný nebo nepodložený. Pokud klient odmítne společnost dobrovolníka a plánovaná schůzka dobrovolníka s klientem neproběhne, dobrovolník o této skutečnosti neprodleně informuje koordinátora přijímající organizace a celou věc s ním probere. Pokud se situaci nepodaří vyřešit, dobrovolník informuje rovněž koordinátora DC. Koordinátor DC pak se sociálním pracovníkem klienta, případně koordinátorem přijímající organizace, jedná ve prospěch vyřešení situace a zjištění příčiny. Dobrovolník se nesnaží situaci řešit samostatně, ani bez vědomí DC. Smluvní vztah je uzavřen mezi organizacemi, nikoliv mezi dobrovolníkem a klientem, musí se tedy řešit mezi organizacemi. Dobrovolník je samozřejmě součástí tohoto řešení, ale vede je koordinátor DC.

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

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

Dobrovolník má i zde nárok na podporu intervizní nebo supervizní.

9.4 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.

10 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.

10.1 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.

10.2 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 tvorbě kompetencí a důležité schopnosti sebereflexe a práce s hranicemi. Je pro dobrovolníka pomocí i ochranou. Pracovník bez pravidelné supervize dnes již nemůže v sociálních službách působit.

Supervizi zajišťuje primárně vysílající organizace. Indigo Děčín, z.s. může dobrovolníkovi ve výjimečných případech nabídnout společnou supervizi pro konkrétní situaci (např. řešení kazuistiky dítěte, 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.

11 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 - Indigo Děčín, z.s. je dohodnuto se vysílající Slunečnicí, z.s., že dobrovolníci budou vyplňovat pracovní výkazy Slunečnice, z.s.

12 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.**

12.1 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

12.2 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.

13 Postupy při podávání a řešení stížností

Postupy při podávání a řešení stížností se řídí metodikami vysílající organizace a jsou v souladu se **standards** přijímající organizace **č.7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb**.

Typy stížností a způsoby řešení

13.1 Stížnost na dobrovolníka

Koordinátor přijímající organizace kontaktuje pracovníka DC Slunečnice a oznámí mu stížnost na dobrovolníka.

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

vytvořením 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 vyzve 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.

13.2 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.

13.3 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.

13.4 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.

13.5 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@mvcz.cz

13.6 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 neosočovali 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 oboustranné přijaté shody či dalšího postupu.

Stížnost by měla být dořešena do 1 měsíce, při komplikované situaci adekvátně k jejím možnostem.

14 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.

15 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.9 Personální a organizační zajištění sociální služby a 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.

16 Kritéria Indigo Děčín, z.s. pro výběr dobrovolníků

- Dobrovolník bez předsudků (**toto kritérium je v souladu s cíli služby, viz standard č.1 Veřejný závazek Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb a standard č.2 Ochrana práv osob**)
- Respekt k odlišnostem
- Dodržování nastavených pravidel
- Indigo Děčín, z.s. nemá žádné speciální požadavky vůči dobrovolníkům
- Výhodou pro dobrovolníky, zapojující se do služeb Indigo Děčín, z.s. je samostatnost, nápady a kreativita, komunikativnost, trpělivost, nadhled

17 Pozice a činnosti pro dobrovolníky v Indigo Děčín, z.s.

17.1 NZDM (Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež)

- Zájmové kroužky – pomoc se školní přípravou (domácí úkoly, opakování učiva, trénink základních školních dovedností – násobilka, čeština – vše formou her)
- Sportovní aktivity – ping pong, šipky, box, hry na školním hřišti (fotbal...)
- Volnočasové aktivity – zpívání, tancování, hra na hudební nástroje – i vlastní nápady dobrovolníků
- Jednorázové akce – dny dětí, různé soutěže

Rozvržení činností

- mladší děti do zařízení přichází po škole, starší děti k večeru, aby se cílové věkové skupiny vystřídal
- i když je dobrovolník dospělý, vždy musí při aktivitách s dětmi být někdo z personálu

Pokyny a rady pro veškeré aktivity poskytne dobrovolníkovi koordinátor. Pro jednorázovou pomoc osloví organizace Dobrovolnické centrum Slunečnice, z.s., zda nemá pro danou činnost vhodného dobrovolníka. Případně si skrze své webové stránky a sociální síť pokusí nějaké nalézt.

Aktivity jsou v souladu s popisem činnosti ve standardu č.1 Veřejný závazek Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb.

17.2 Terénní služba

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

Forma společenství osamělým seniorům nebo osobám s zdravotním postižením v domácnostech.

Lze buď formou, kdy dobrovolník do domácnosti vstupuje samostatně, nebo v rámci služby s terénním pracovníkem.

Osamělí senioři, OZP

- Společenství (povídání, hry, čtení seniorům, pěstování kytiček na balkóně, v bytě, dopomoc při péči o domácí zvíře, při venčení...)
- Doprovázení (procházky na nákupy)

Kromě pravidel práce s klienty dle kapitoly 7 a dalších zásad této metodiky je dobrovolník zapojený v terénní službě povinen:

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

Jednorázové aktivity

- Pomoc s výdejem potravin z potravin. banky (nahodilé termíny a dopoledne)

17.3 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

18 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
- Samostatné krmení a podávání tekutin bez dozoru u imobilních klientů
- Koupání a hygiena klienta
- Polohování klienta bez vedení a dozoru odpovědného pracovníka
- Úklid prostor zařízení nebo bytu klienta
- Účetní práce
- Donáška nákupů
- Jakékoliv další 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
- Jakákoli účast na podnikatelských aktivitách přijímající organizace

19 Přílohy

19.1 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

19.2 Formulář pro pracovní výkazy

19.3 Potvrzení o výkonu dobrovolnictví

- Osvědčení o dlouhodobé dobrovolnické službě
- Vzor osvědčení

19.4 Manuál pro dobrovolníka – Podmínky v Indigo Děčín, z.s. a základní postupy



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:



Indigo Děčín, z.s.

Základní stručný manuál pro dobrovolníky vstupující do Indigo Děčín, z.s.

Příchod a odchod dobrovolníka

Dobrovolník se po příchodu hlásí ve společenské místnosti na pracovišti paní **Lucii Grajcarové**, v případě její nepřítomnosti jinému zastupujícímu pracovníkovi. Svůj odchod ohlásí opět zde.

- NZDM má určeného vedoucího pracovníka. Ten pracuje na dvě směny (dopoledne/odpoledne). Dobrovolník podle rozpisu služeb, který je umístěný u vedoucího pracovníce, může zjistit, kdo v daný den pracuje a u koho se má hlásit.
- Totéž platí pro terénní programy.

Od vysílající organizace obdrží každý měsíc formulář výkazu práce, do něj bude zaznamenávat datum a čas příchodu a odchodu. Na konci měsíce ji vyplněnou odevzdá ve Slunečnici, z.s.

Veškeré organizační záležitosti týkající se činnosti dobrovolníka v organizaci budou řešeny s Lucií Grajcarovou či Miroslavem Grajcarem.

Oblečení, obuv

Své věci si dobrovolník může odložit v kanceláři pracovníků služby. K dispozici jsou i zamykatelné skříňky. V budově může chodit v botách.

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

Dobrovolník bude mít na oblečení viditelně **cedulku s nápisem Dobrovolník**, tu obdrží od sociálního pracovníka.

Dobrovolník je instruován, aby na dobrovolnickou službu s sebou nenosil žádné cennosti. Přijímající organizace za jejich případnou ztrátu či poškození neručí.

Budova

Toalety - Dobrovolník využívá toalety pro personál.

Prostor pro občerstvení se

Občerstvit se dobrovolník může na sále u stolku, který bude volný.

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.

PRAVIDLA PRÁCE S KLIENTY:

- S dospělými klienty (terénní služba) jednáme s úctou, s dětmi a mládeží (NZDM) s respektem a se zájmem k jejich potřebám
- Dospělé klienty (terénní služba) oslovujeme paní/pane a příjmením klienta
- Dětem a mladistvým tykáme, abychom zachovali nastavenou praxi NZDM, oslovujeme křestním jménem, případně domluvenou přezdívkou (vždy se souhlasem dítěte a pracovníka NZDM)
- Děti a mladiství, ani dospělí klienti se do žádných z aktivit nenutí, pouze se zdravě motivují
- Dobrovolník se dále řídí etickým kodexem (**Standard č.1**)
- 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 týkajících se klientů a jejich rodin, pracovníků organizace a o informacích týkajících se jim svěřených podkladů a právních dokumentů
- Dobrovolník se zavazuje neposkytovat sdělovacím prostředkům žádné informace o NZDM bez předchozí dohody s vedením, s výjimkou obecných informací o cílech a náplni organizace a programu
- Dobrovolník je povinen chránit veškerou dokumentaci organizace před zneužitím

KRIZOVÉ SITUACE – JAK POSTUPOVAT

- Za žádných okolností by se dobrovolník neměl snažit jakoukoliv nestandardní či krizovou situaci (havárie, požár, rozbití zařízení, stav klienta, agrese klientů...) vyřešit sám, vždy musí informovat proškolený personál.
- V případě problémů jakéhokoliv klienta, oznámí dobrovolník situaci v první řadě sociálnímu pracovníkovi či jinému pracovníkovi, s nímž je na směně.
- Následně dobrovolník uposlechne pokynů proškoleného personálu.

Dobrovolník musí dbát na aktuální epidemiologická opatření

Dobrovolník je povinen se řídit pokyny pracovníků vztahujícími se k aktuálním epidemiologickým opatřením. Případnými ochrannými pomůckami Indigo Děčín, z.s. dobrovolníka zdarma opatří.

STŘET ZÁJMŮ

V situaci, kdy je uživatelem služby osoba blízká některého z dobrovolníků nebo osoba z okruhu známých dobrovolníka, nemůže být tento dobrovolník přijat do dobrovolnické služby v Indigo Děčín, z.s. Dobrovolník je povinen na tuto skutečnost upozornit při domluvě dobrovolnické služby v přijímající organizaci.

Pokud taková situace nastane až později v průběhu již aktivní dobrovolnické služby, bude řešena individuálně.

KONTAKTY

Lucie Grajcarová,
Pracovnice v sociálních službách
Koordinátor dobrovolnické služby
Tel: 608 296 517
luu.g@seznam.cz

Miroslav Grajcar,
Ředitel
Tel: 731 105 424
miroslav.grajcar@seznam.cz