



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



# **Metodika zapojení dobrovolníků do sociální služby ve Valerii Homecare s.r.o.**

**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.

Magdalena Trajerová, Valerie-Homecare, s.r.o.

Jana Braunštejnová, Valerie-Homecare, s.r.o.

## Obsah

|                                                                                             |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Definice pojmů.....                                                                         | 1  |
| 1 Příjímající organizace.....                                                               | 3  |
| 1.1 Valerie-Homecare, s.r.o. 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 Valerie-Homecare, s.r.o..... | 4  |
| 3 Získávání dobrovolníků.....                                                               | 5  |
| 3.1 Postup mediální komunikace při práci s dobrovolníky .....                               | 5  |
| 3.2 Spolupráce s Dobrovolnickým centrem Slunečnice, z.s.....                                | 5  |
| 3.3 Propagace na webových stránkách organizace.....                                         | 6  |
| 3.4 Propagace na facebookovém účtu organizace .....                                         | 7  |
| 3.5 Mediální propagace .....                                                                | 8  |
| 3.6 Poskytování praxe studentům středních a vysokých škol.....                              | 9  |
| 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 Valerie-Homecare s.r.o. ....          | 10 |
| 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 ve Valerii-Homecare, s.r.o.....                      | 12 |
| 6.1 Zázemí pro dobrovolníky .....                                                           | 12 |
| 6.2 Vybavení dobrovolníka .....                                                             | 13 |
| 6.3 Omluvy dobrovolníka.....                                                                | 13 |
| 7 Požadavky Valerie-Homecare, s.r.o. na dobrovolníka při výkonu dobrovolnické služby .....  | 13 |
| 8 Rizika služby .....                                                                       | 15 |
| 9 Krizové situace a jejich řešení.....                                                      | 16 |
| 9.1 Jak má dobrovolník postupovat v případě, že má pocit, že s klientem není něco v pořádku | 16 |
| 9.2 Krizové či problematické situace, konflikty v organizaci .....                          | 16 |
| 9.3 Krizové či problematické situace, konflikty s klientem mimo organizaci .....            | 17 |
| 9.4 Krizové či problematické situace, osobní potíže dobrovolníka.....                       | 17 |
| 10 Odborná podpora dobrovolníka.....                                                        | 18 |

|      |                                                                                                                |    |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 10.1 | Vzdělávání dobrovolníka.....                                                                                   | 18 |
| 10.2 | Supervize dobrovolníka.....                                                                                    | 18 |
| 11   | Dokumentace.....                                                                                               | 18 |
| 12   | Kontrola a sledování kvality.....                                                                              | 19 |
| 12.1 | Kvalita práce dobrovolníka .....                                                                               | 19 |
| 12.2 | Kvalita služby/pracoviště .....                                                                                | 20 |
| 13   | Postupy při podávání a řešení stížností .....                                                                  | 20 |
| 13.1 | Stížnost na dobrovolníka .....                                                                                 | 20 |
| 13.2 | Stížnosti, které podávají dobrovolníci na pracovníky přijímajících organizací nebo na samotnou organizaci..... | 21 |
| 13.3 | Zjištění o porušování etických pravidel služby .....                                                           | 21 |
| 13.4 | Stížnost na DC Slunečnice, vysílající organizaci .....                                                         | 21 |
| 13.5 | Kam může stěžovatel podat svou stížnost: .....                                                                 | 22 |
| 13.6 | Délka vyřízení stížnosti .....                                                                                 | 22 |
| 14   | Ukončení smlouvy s dobrovolníkem.....                                                                          | 23 |
| 15   | Motivace a ocenění dobrovolníků .....                                                                          | 23 |
| 16   | Kritéria Valerie-Homecare, s.r.o. pro výběr dobrovolníků .....                                                 | 25 |
| 17   | Pozice a činnosti pro dobrovolníky ve Valerii-Homecare, s.r.o.....                                             | 25 |
| 17.1 | Pobytová služba.....                                                                                           | 25 |
| 17.2 | Terénní služba .....                                                                                           | 26 |
| 17.3 | Organizačně-administrativní činnost.....                                                                       | 27 |
| 18   | Příklady činností, které dobrovolníci dělat nesmí/nemohou .....                                                | 27 |
| 19   | Přílohy .....                                                                                                  | 29 |
| 19.1 | Smlouvy.....                                                                                                   | 29 |
| 19.2 | Formulář pro pracovní výkazy .....                                                                             | 29 |
| 19.3 | Potvrzení o výkonu dobrovolnictví .....                                                                        | 29 |
| 19.4 | Manuál pro dobrovolníka – Podmínky ve Valerii a základní postupy .....                                         | 29 |

## **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 seniorům a dalších aktivitách podle zákona o dobrovolnické službě. S každým dobrovolníkem je před započetím jeho působení v přijímající organizaci Valerie-Homecare, s.r.o. podepsána dobrovolnická smlouva. Tu zprostředkovává vysílající organizace, kterou je v tomto případě Dobrovolnické centrum Slunečnice, z.s. Smlouva zajišťuje pojištění proti škodám na zdraví a na majetku, které vzniknou jemu osobně nebo které by neúmyslně mohl způsobit jiným osobám.
- Valerie-Homecare, s.r.o. (jako přijímající organizace) uzavírá s vysílající organizací Slunečnice, z.s. smlouvu mezi přijímající a vysílající organizací.
- 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 Valerie-Homecare, s.r.o. předem nastaví.

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

### **Přijímající organizace**

- Veřejně prospěšná organizace, jejímž cílem je přispívat k dosahování obecného prospěchu, kterou vedou bezúhonné osoby a která splňuje povinnost podle zákona o sociálních službách a zákona o dobrovolnické službě. Přijímající organizace je Valerie-Homecare, s.r.o.
- 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 Valerie-Homecare,

s.r.o. netýká, ale tuto informaci zde necháváme, pokud by se do budoucna rozhodla stát se akreditovanou přijímající organizací dle zák. o dobrovolnictví.

- Pokud je přijímající organizace Valerie-Homecare, s.r.o. 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.

### **Vysílající organizace**

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

### **Akreditace**

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

### **Dlouhodobá dobrovolnická služba**

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

### **Krátkodobá dobrovolnická služba**

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

### **Klient**

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

# **1 Přijímající organizace**

## **1.1 Valerie-Homecare, s.r.o. jako přijímající organizace**

Dle zákona o dobrovolnické službě č.198/2002 Sb., část první, §4, odst. 2. je Valerie-Homecare, s.r.o. 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.

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

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

## **1.2 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. Pokud má však přijímající organizace ve svých standardech či jiných metodikách a vnitřních pravidlech zakotveno, že i s osobami mimo standardní pracovní vztah (stážisti, praktikanti, dobrovolníci) podepisuje mlčenlivost a bude-li na tom trvat, je v její kompetenci tuto podepsat i s přijatým dobrovolníkem.

## **2 Poslání a cíle dobrovolnické služby v přijímající organizaci Valerie-Homecare, s.r.o.**

Zapojení dobrovolníků do sociální služby je plně v souladu s posláním i cíli organizace, standard č.1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb.

**Posláním** sociálních služeb přijímající organizace je poskytování sociálních služeb, podpora soběstačnosti klientů a umožnění prožití plnohodnotného a důstojného života.

**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, jako společníci zpestřují jejich volný čas a společenský kontakt, při své službě a pomoci při akcích zařízení pomáhají aktivizovat klienty a jejich činnost vede k zachování důstojnosti a rozvoji či udržování dovedností a schopností klientů.**

**Cíle sociálních služeb:**

- uplatňování individuálního přístupu ke každému klientovi – **dobrovolník dodržuje respekt k individuálním potřebám jednotlivých klientů a přizpůsobuje jim svou práci**
- poskytování kvalitní odborné a bezpečné služby – **dobrovolník nezasahuje a 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**
- kvalitní nahrazování péče v domácím prostředí bez zbytečného stresu a napětí – **dobrovolník v domácím prostředí působí jako společník, aby obohatil trávení volného času klienta a zlepšoval či udržoval psychickou pohodu klienta**
- přiměřená podpora, která povede klienta k samostatnosti, soběstačnosti a nezávislosti – **dobrovolník 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**
- zajištění důstojných životních podmínek pro klienta, který není schopen soběstačnosti – **dobrovolník u těchto klientů působí jako společník a pomáhá naplnit jejich volný čas pro zachování maximální důstojnosti klienta**
- umožnění pečující rodině či jiné trvale pečující osobě odpočinek, což umožní klientovi zůstat co nejdéle v domácím prostředí – **dobrovolník svým působením ve službě pomáhá vyplňovat potřeby blízkosti a sociálního kontaktu klienta, aby si pečující osoby mohly dovolit potřebný odpočinek.**
- v maximální míře rozvíjení a zachovávání schopností a dovedností klientů – **dobrovolník pomáhá aktivizovat dobrovolníky a udržovat jejich dovednosti a schopnosti**
- respektování soukromí, vlastní volby a názorů klienta – **dobrovolník plně respektuje osobnost klienta se všemi jeho názory, potřebami soukromí i volbami a rozhodnutími**

- zlepšování v oblasti hygieny klientů – **dobrovolník nezasahuje odbornému personálu do zajišťování hygieny klienta, aby byla zachována její odbornost i intimita klienta**
- zlepšování v oblasti kontaktů s rodinou či dalšími osobami – **dobrovolník poskytuje pod dohledem odborného personálu součinnost při kontaktu s rodinou v průběhu své dobrovolnické služby**

### **3 Získávání dobrovolníků**

Organizace Valerie-Homecare, s.r.o. bude dobrovolníky aktivně získávat následujícími způsoby:

- Spoluprací s Dobrovolnickým centrem Slunečnice, z.s.
- Propagací na webových stránkách organizace
- Propagací na Facebookovém účtu organizace
- Mediální propagací
- Dobrovolníky se mohou stát praktikanti z řad SZŠ Děčín po ukončení studijní praxe, přičemž po formální stránce bude Valerie-Homecare, s.r.o. vždy v pozici přijímající organizace, tudíž i dobrovolníci získaní podle 2. – 5. odrážky budou formálně vysílání 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 Valerie-Homecare, s.r.o. se jedná o webové stránky organizace, Facebookovou stránku a místní „radniční“ noviny Zpravodaj Města Děčín.

Pro Facebookovou 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 Valerie-Homecare, s.r.o. na svých oficiálních webových stránkách [www.valerie-homecare.cz](http://www.valerie-homecare.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 se seniory? Právě Tebe hledáme - staň se dobrovolníkem v naší organizaci Valerie-Homecare, s.r.o.!*

#### Pro koho je dobrovolnictví určeno?

*Dobrovolníkem se může stát každý, komu je nad 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.slunecicin.org](http://www.dcs.slunecicin.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:*

- **Činnost na zahradě**
  - Vytvoření nového záhonku na víc zeleniny
  - Zahrádky se seniory
    - dobrovolník pomáhá klientům s jednoduchými úkony při údržbě zahrady v rámci společné aktivity "zahrádky"
  - Údržba současných záhonů
    - zalévání, vyplevelení, údržba rostlin, sběr plodů apod.
- **Doprovázení seniorů na procházkách po zahradě**
- **Pomoc s žehlením**
  - někteří senioři vyžadují perfektně vyžehlené prádlo (nažehlené limečky atd.), sestřičky ale na takto pečlivé žehlení nemají kapacitu
- **Pomáhání s organizovanými volnočasovými aktivitami**
  - pohybové aktivity
  - arteterapie
    - vypracovávání pracovních listů poskytnutých sociálními pracovníci.
      - Tyto listy obvykle obsahují několik jednoduchých úkolů (vymalovat objekt, něco nakreslit či obtáhnout, vyplnit

*jednoduchou křížovku...), které dobrovolník klientům pomůže udělat*

- vyrábění...
- muzikoterapie
  - hra na hudební nástroj
  - zpěv
  - hudební poznávačka
- společenské hry
- individuální aktivity
  - Každý ze seniorů by si představoval svůj volný čas trávit jinak. Na to, bohužel, personál organizace nemá kapacitu. Dobrovolník se může s jednotlivými seniory domluvit, co by je bavilo, a pokud to nebude narušovat program nebo chod organizace, tuto zábavu jim pomoci zprostředkovat.
- kuchyně
  - Dobrovolník je k ruce sociální pracovníci, která s klienty vaří jednoduchá jídla např. pomůže seniorům se strouháním, krájením...
- **Čtení seniorům**
- **Čtení zpráv + diskuze**
- **Společné čtení letáků s cenami**
- **Povídání se seniory**
- **Program pro dvě nevidomé seniorky**

#### Jednorázová pomoc

- **Canisterapie**
- **Pomoc s organizací oslav narozenin**
- **Pomoc s organizací grilovačky - v létě**
- **Doprovod na ples/tancovačku**
- **Rozebírání situace před volbami**
- **Přednášky, semináře**

#### Co můžeme nabídnout?

Máme pro Tebe připravené příjemné zázemí. K dispozici Ti bude vyškolený koordinátor. Organizována jsou pro dobrovolníky školení i supervize s psychologem, na kterých můžeš probrat své dojmy a pocity z činnosti.

Kromě neocenitelných zkušeností Ti také můžeme nabídnout certifikát o odvedené dobrovolnické činnosti, který můžeš předložit například u přijímacích zkoušek na vysokou školu. Dostaneš se taky do skupiny lidí, kteří smýšlejí podobně jako Ty, takže si zde můžeš najít i skvělé kamarády.

#### Jak se přihlásit?

Máš o dobrovolnictví u nás zájem? Ozvi se na e-mail [jana@valerie-homecare.cz](mailto:jana@valerie-homecare.cz).

### **3.4 Propagace na facebookovém účtu organizace**

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

Valerie-Homecare, s.r.o. disponuje oficiálními facebookovými stránkami s názvem “Valerie-Homecare, spol. s r.o.”. V případě Facebooku je nejefektivnější komunikace skrze vizuálně přitažlivé příspěvky – pro kontaktování zájemců o dobrovolnictví bude hlavním nástrojem.

Navrhovaný příspěvek:

*Přijď k nám dělat dobrovolníka! Setkáš se u nás s příjemným zázemím, vést Tě bude vyškolený koordinátor. Vážíme si každé pomoci! Více se dozvíš na našich webových stránkách [www.valerie-homecare.cz](http://www.valerie-homecare.cz).*



# Hledáme dobrovolníky

Máš volný čas, který bys rád věnoval na dobrou věc? Zajímá Tě práce se seniory? Právě Tebe hledáme - staň se dobrovolníkem v naší organizaci Valerie-Homecare, s.r.o.!

Hledáme lidi, kteří nám pomohou s:

- organizováním volnočasových aktivit pro seniory
- naplněním jejich individuálních potřeb
- údržbou zahrady

Máš zájem? Ozvi se nám na e-mail [jana@valerie-homecare.cz](mailto:jana@valerie-homecare.cz)

Průběžné informování o činnosti dobrovolníků na FB - Kromě náborových příspěvků bude organizace také zveřejňovat na své Facebookové stránce a ve Zpravodaji průběžné informace o činnosti dobrovolníků doplněné pořízenými fotografiemi.

### 3.5 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).

#### Navrhovaný text:

*Domov pro seniory Valerie-Homecare hledá dobrovolníky*

***Domov pro seniory Valerie-Homecare, s.r.o. hledá lidi s chutí věnovat svůj volný čas pro dobrou věc. Shání dobrovolníky na pomoc s organizováním volnočasových aktivit pro seniory, naplněním jejich individuálních potřeb či údržbou zahrady.***

*Časové možnosti dobrovolnictví si zájemce zvolí sám, stejně jako typ vykonávané činnosti. Organizace může nabídnout příjemné zázemí s vyškoleným koordinátorem. Organizována jsou pro dobrovolníky školení i supervize s psychologem, na kterých mohou probrat své dojmy a pocity z činnosti.*

*Více informací se můžete dočíst na stránkách [www.valerie-homecare.cz](http://www.valerie-homecare.cz). V případě zájmu se ozvěte na e-mailovou adresu [jana@valerie-homecare.cz](mailto:jana@valerie-homecare.cz).*

### **3.6 Poskytování praxe studentům středních a vysokých škol**

Valerie-Homecare, s.r.o. poskytuje zázemí pro výkon praxí ve svém zařízení studentům středních a vysokých škol. Pravidla a metodiky praxí má zpracovány ve vnitřních směrnících v souladu se standardy služby **směrnice č.13 Etický kodex zaměstnanců, směrnice č.19 Pravidla pro výkon studentské praxe, odborné stáže a dobrovolnické práce**. Organizace studenty, kteří v ní vykonávají nebo vykonávali praxi, oslovuje a nabízí jim pokračování získávání zkušeností formou dobrovolnické služby buď po dokončení praxe nebo i v jejím průběhu v mimořádných jednorázových akcích (např. oslava narozenin, zahradní párty).

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

## **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., **směrnice přijímající organizace č.13 Etický kodex zaměstnanců, směrnice č.19 Pravidla pro výkon studentské praxe, odborné stáže a dobrovolnické práce 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, dojednává podmínky dobrovolnické služby a uzavírá s nimi smlouvu. V případě dlouhodobé smlouvy zajišťuje diagnostiku psychotestů, výpis z RT a potvrzení od lékaře.

Dobrovolníci v přípravné fázi prochází vstupním proškolením a jsou pojištěni.

Vysílající organizace zájemce o dobrovolnictví provází od prvního kontaktu sérií pohovorů, ve kterých 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. 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.

### **4.2 2. část příjmu – nezbytné podmínky pro přijetí do Valerie-Homecare s.r.o.**

Pro potřeby přijímající organizace Valerie-Homecare, s.r.o. je nezbytné, aby dlouhodobý dobrovolník absolvoval **kurz první pomoci**. Dobrovolník může předložit potvrzení o absolvování kurzu první pomoci nebo ho může v nejbližším možném termínu spolu s personálem Valerie-Homecare, s.r.o. podstoupit.

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 dobrovolníka celou organizací - viz bod 3.4 První den dobrovolníka v přijímající organizaci.

Dobrovolník podepíše **Závazek mlčenlivosti (směrnice č.16 Ochrana osobních údajů)**.

### 4.4 První den dobrovolníka v přijímající organizaci

Při první návštěvě by měl koordinátor postupovat následovně:

- **Vysvětlit dobrovolníkovi, jakým způsobem by se po příchodu měl hlásit na směny**
  - Jakmile dobrovolník přijde do budovy, hlásí se v kanceláři Janě Braunšteinové, v případě její nepřítomnosti Kristýně Morongové
- **Předat a vysvětlit dobrovolníkovi tabulku přehledu činnosti**
  - Dobrovolník bude, stejně jako zaměstnanci Valerie-Homecare, s.r.o., vyplňovat tabulku přehledu činnosti. Když přijde na službu, zaznamená do tabulky datum a čas příchodu a po ukončení služby zaznamená čas odchodu a počet odpracovaných hodin. Kancelář mu ji vždy na začátku měsíce vydá, dobrovolník si ji sám bude vyplňovat a na konci měsíce ji odevzdá.
- **Seznámit dobrovolníka s možností odložení věcí a zázemím**
  - viz část 4.1 Zázemí pro dobrovolníky
- **Provést dobrovolníka po budově**
  - V rámci této prohlídky by dobrovolníkovi mělo být ukázáno:
    - Toalety
    - Šatny
    - Kancelář
    - Společenská místnost
    - Sesterna
    - Kuchyň
    - Zahrada
    - Jednotlivé pokoje klientů
- **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.** O seznámení vytvoří záznam - Valerie-Homecare s.r.o. má pro proškolení BOZP vlastní podpisovou tabulku, do které se pracovníci zapisují. Mimo příjmu pracovníka školení BOZP probíhá pravidelně 1x ročně.
- **Seznámit dobrovolníka s vnitřními pravidly, metodikou práce, informacemi o službě, kultuře organizace a s etickým kodexem (standard č.2 Ochrana práv uživatelů, směrnice č. 2 Ochrana práv uživatelů; směrnice č. 13; směrnice č. 22 Informovanost o sociální službě a další vnitřní předpisy uvedené v kapitole 7)**
- 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.

- 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
- Vysvětlit dobrovolníkovi, jak postupovat, pokud bude mít pocit, že s klientem není něco v pořádku
- Zběžně vysvětlit harmonogram dne a pravidelný rozvrh volnočasových aktivit během týdne
- Krátce popsat náplň jednotlivých pravidelně organizovaných volnočasových aktivit
- Poučit dobrovolníka, jak by se měl odhlásit před odchodem
  - Svůj odchod ohlásí v kanceláři Valerie-Homecare, s.r.o., do tabulky přehledu činnosti zaznamenaná čas

## 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.

## 6 Podmínky výkonu dobrovolnické služby ve Valerii-Homecare, s.r.o.

### 6.1 Zázemí pro dobrovolníky

Podmínky jsou v souladu se **standardem č.13 Prostředí a podmínky a směrnice č.19 Pravidla pro výkon studentské praxe, odborné stáže a dobrovolnické práce.**

#### **Odložení věcí**

Své věci si dobrovolník může odložit v šatně pracovníků do skříňky vyhrazené pro dobrovolníky. V zámku skříňky je klíček, který bude mít dobrovolník u sebe v průběhu dobrovolnické směny, po vyjmutí věcí ze skříňky vrátí klíček opět do zámku. Šatna není uzamykatelná, je tedy nutné, aby si dobrovolník svou skříňku zamykal.

Cennosti si může dobrovolník po domluvě nechat uschovat v trezoru v kanceláři. Pokud tak neučiní, Valerie-Homecare, s.r.o. za jeho cennosti neručí.

#### **Toalety**

Dobrovolník využívá toalety pro personál v přízemí.

#### **Prostor pro občerstvení se**

Občerstvit se dobrovolník může v šatně u stolku, ve společenské místnosti, případně na sesterně. Pokud ve společenské místnosti probíhá program, měl by se dobrovolník najíst a napít

na jiném z vyjmenovaných míst. Na sesternu by měl chodit po domluvě se sestrami, které mají daný den směnu.

## **6.2 Vybavení dobrovolníka**

Valerie-Homecare, s.r.o. nemá žádná pravidla pro oblečení dobrovolníků. Dobrovolník by si ale měl uvědomit, že se při mnohých činnostech může jeho oblečení zašpinit a dále, že svým oblečením může působit na klienty Valerie-Homecare, s.r.o.

Organizace za oblečení neručí. Dobrovolník se nemusí přezouvat, po budově může chodit v botách, v případě potřeby může využít návleky na obuv.

## **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 Valerie-Homecare, s.r.o. na dobrovolníka při výkonu dobrovolnické služby**

Požadavky vychází ze:

- **standardu č.9 Personální a organizační zajištění služby, směrnice č.11 Přijímání a zaškolování nových zaměstnanců**
- **standardu č.13 Prostředí a podmínky**
- **standardu č.14 Nouzové a havarijní situace, směrnice č.17 Nouzové a havarijní situace, standardu č.15 Zvyšování kvality sociální služby**
- **směrnice č.13 Etický kodex zaměstnanců**
- **směrnice č.19 Pravidla pro výkon studentské praxe, odborné stáže a dobrovolnické práce**
- **směrnice č.23 Kontrolní činnost.**

Přijímající organizace seznámí dobrovolníka s obsahem těchto standardů a směrnic, a to přiměřeně k jeho zapojení do své činnosti. Seznámení potvrdí svým podpisem na jmenném seznamu vedeném přijímající organizací.

- 1. Dobrovolník bude dbát pokynů pracovníků Valerie-Homecare, s.r.o., 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 klienty jednáme s úctou
- Před vstupem do pokoje klienta zatřeseme, čekáme na vyzvání ke vstupu
- Klienty neoslovujeme “babičko”, “dědečku”
  - Každý klient má ve své složce podepsaný souhlas s oslovováním, ve kterém uvádí, jakým způsobem by si přál být oslovován
  - I v případě, že má klient ve své složce uvedené tykání či používání křestního jména, začínající dobrovolník by měl nejdříve klientovi vykat a oslovovat ho příjmením, až následně se s ním může domluvit na oslovování jiném
- Klienti se do žádných z aktivit nenutí, pouze se zdravě motivují
- Během hygieny by ženské dobrovolnice neměly navštěvovat mužské pokoje a naopak
- Pokud klient potřebuje na toaletu nebo je znečištěný a potřebuje se umýt, tuto práci vykonává odborný pracovník organizace a dobrovolník se vzdálí z pokoje, aby zajistil klientovi potřebné soukromí

## **3. Dobrovolník musí dbát na aktuální epidemiologická opatření**

Koordinátor informuje dobrovolníka o aktuálních epidemiologických opatřeních vztahujících se k činnosti v organizaci Valerie-Homecare, s.r.o. Dobrovolník je povinen se jimi řídit. Případnými ochrannými pomůckami Valerie-Homecare, s.r.o. dobrovolníka zdarma opatří.

- 4. V případě jakéhokoliv problému (klientovi je nevolno, klient upadl...) by se měl dobrovolník neprodleně obrátit na proškolené zaměstnance Valerie-Homecare, s.r.o.**
- 5. Veškeré organizační záležitosti týkající se činnosti dobrovolníka v organizaci budou řešeny s Janou Braunštejnovou či Kristýnou Morongovou.**
- 6. Dobrovolník nesmí před výkonem ani při výkonu dobrovolnické služby požívat alkohol, omamné a psychotropní látky.**
- 7. Kouření**

### **Dobrovolník během své služby nekouří.**

V případě celodenní akce, pokud chce dobrovolník během dobrovolnické služby kouřit, musí se řídit vnitřními pravidly Valerie-Homecare, s.r.o., kouřit ovšem může pouze na vyhrazeném místě, kterým je altán na zahradě. Dobrovolník nesmí kouřit před klienty. Po kouření musí zajistit, aby z něj kouř nebyl cítit (žvýkačka, voňavka, důsledné mytí rukou).

- 8. Dobrovolník je během své činnosti ve Valerie-Homecare, s.r.o. povinen nosit označení**

Dobrovolníku bude na začátku spolupráce s Valerie-Homecare, s.r.o. věnována kartička s dobrovolnickým označením. Tuto kartičku by měl dobrovolník nosit po celou dobu své směny viditelně připnutou. Tu mu poskytne koordinátor přijímající organizace.

Kartička obsahuje jméno dobrovolníka (příjmení neuvádíme) a označení Dobrovolník.

## **9. Dobrovolník dodržuje hranice vztahu s klientem**

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

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

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

Není přijatelná ani jakákoliv pastorační činnost a politické ovlivňování klientů, a ta bude hodnocena také jako porušení zákona a smlouvy.

## **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 a směrnice č.17 Nouzové a havarijní situace**.

Jaká jsou rizika služby ve Valerii-Homecare, s.r.o. 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 – může se setkávat s verbálním napadením, s uživatelem pod vlivem, s úmrtím klienta, dezorientací klienta, se zhoršujícím se zdravotním a psychickým stavem klienta. Při příjmu bude proškolen v tématu charakteristiky klientů Valerie Homecare, s.r.o. a jak probíhá péče o ně, je pod supervizí a v případě potřeby se může obracet na koordinátora přijímající organizace nebo pracovníka Valerie Homecare, s.r.o., který je v daný den na směně.
- 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 a směrnice č.17 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 zdravotní sestře
- Následně dobrovolník uposlechne pokynů proškoleného personálu
- Pokud nebude zdravotní sestra v dosahu, informuje dobrovolník vedoucí směny sociálních pracovníků
- Jestliže z nějakého důvodu nemůže kontaktovat ani tu, nahlásí situaci v kanceláři Valerie-Homecare, s.r.o.

### **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 jejích pravidel.

V situaci, kdy dobrovolník shledá práci zaměstnanců organizace, kde vykonává službu, jako neetickou nebo má pocit, že zde jsou porušována práva a důstojnost klientů, případně kdy se setká s okrádáním klientů a jinou trestnou činností, ohlásí tuto skutečnost koordinátorovi. Ten dobrovolníka požádá, aby dočasně přerušil působení v této organizaci a sepiše s dobrovolníkem záznam o uvedené stížnosti. Na jejím základě 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 okoljdoucích 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 vychází ze **standardu č.10 Profesní rozvoj zaměstnanců, směrnice č.11 Zaškolování nových 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 tvorby kompetencí a důležité schopnosti sebereflexe a práce s hranicemi. Je pro dobrovolníka pomocí i ochranou. Pracovník bez pravidelné supervize dnes již nemůže v sociálních službách působit.

Supervizi zajišťuje primárně vysílající organizace.

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. a **směrnice č.11 Přijímání a zaškolování nových zaměstnanců** přijímající organizace.

**Dokumentace dobrovolníků** (smlouvy, potvrzení od lékaře, výpis z trestního rejstříku, 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.).

Některé přijímající organizace vyžadují své vlastní **výkazy práce**, v tom případě si domluví DC Slunečnice, z.s. s danou organizací předávání kopií např. 1 x měsíčně. S Valerií-Homecare, s.r.o. je dohodnuto, že dobrovolníci budou vyplňovat ještě vlastní pracovní výkazy v této organizaci.

V přijímající organizaci jsou uchovávány dokumenty **Závazek mlčenlivosti**, a to u vedoucího pracovníka.

## **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, cokoli dalšího dle dobrovolnických potřeb)
- jiné (cokoli 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 dobrovolníkovými 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 (+ Směrnice č.9 Podněty, připomínky a stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby).**

#### **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

vyločením 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 přerušení 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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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 neviný“.
- 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 oboustranně 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.10 Profesní rozvoj**

**zaměstnanců, standard č.13 Prostředí a podmínky, standard č.15 Zvyšování kvality sociální služby).**

### **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.

Valerie-Homecare, s.r.o. – pořádají jednou do roka **posezení na zahradě** s pracovníky jako odměnu, sem mohou být zváni i dobrovolníci.

**Jednou za pololetí se sejdou ve Valerii s dobrovolníky koordinátor Valerie a DCS**, společně si popovídají v nepracovní atmosféře, lépe se poznají i dobrovolníci mezi sebou. Mohou si vyměnit informace a zkušenosti (i o konkrétních klientech), dostanou společně zpětnou vazbu k postupům práce, seznámí se s plány a připravovanými akcemi organizace. Takovéto setkání poskytuje velký prostor pro pochvalu a motivaci.

Koordinátor Valerie-Homecare, s.r.o. uskuteční s dobrovolníkem **minimálně jedenkrát ročně krátké hodnocení** zaměřené zejména na zjištění pohledu dobrovolníka na úroveň poskytovaných služeb, na jeho připomínky k práci s klienty, k činnosti jako celku, k činnosti jím navštívených úseků, k práci jednotlivých zaměstnanců, na podněty ke zlepšení činnosti, kvality služeb atd. a zároveň zhodnotí práci dobrovolníka. Toto setkání je pro dobrovolníka podnětné v uvědomění si své důležitosti i skutečnosti, že jeho postřehy a názory jsou pro přijímající organizaci důležité a že o ně i o něj samotného má a aktivně prokazuje zájem.

Pokud pověřený pracovník při hodnocení s dobrovolníkem zjistí jakékoliv podnětné informace, sdělí je vedoucímu, případně ostatním vedoucím úseků 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 vyhlášení 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 Valerie-Homecare, s.r.o. pro výběr dobrovolníků**

- Ideální dobrovolník pro službu ve Valerii-Homecare, s.r.o. je dospělý člověk se zkušenostmi, s vlastní rodinou, člověk, který se umí postavit za to, co dělá a potřebuje, nebojí se nastavovat hranice a někdy být i rázný/pevný ve vyžadování hranic či domluvy s klientem (při zachování slušnosti a laskavosti)
- Pro mladé lidi – studenty – je vhodná dopomocná služba např. při volnočasových aktivitách
- Při vstupu do služby je důležité co nejkomplexnější proškolení o práci s cílovou skupinou

### **Důvody vyšších požadavků na zralost dobrovolníků**

- Klienti služeb jsou lidé většinou vysokého věku (85+), s vysokým stupněm rozvoje Alzheimerovy nemoci nebo stařecké demence, imobilní, s vysokou mírou podpory a potřebou specializované péče.
- Komunikace s nimi je velmi náročná, potřebují pravidelně polohovat i během dobrovolnické služby, pohybují se na vozíku, potřebují vysokou míru trpělivosti.
- Konfrontace člověka neznalého téhle formy stáří může být šokující i demotivující.

## **17 Pozice a činnosti pro dobrovolníky ve Valerii-Homecare, s.r.o.**

### **17.1 Pobytová služba**

- **Činnost na zahradě**
  - Vytvoření nového záhonku na víc zeleniny
  - Zahrádky se seniory
    - dobrovolník pomáhá klientům s jednoduchými úkony při údržbě zahrady v rámci společné aktivity “zahrádky”
  - Údržba současných záhonů
    - zalévání, vyplevelení, údržba rostlin, sběr plodů apod.
- **Doprovázení seniorů na procházkách po zahradě**
- **Pomoc s žehlením**
  - někteří senioři vyžadují perfektně vyžehlené prádlo (nažehlené límečky atd.), sestřičky ale na takto pečlivé žehlení nemají kapacitu
- **Pomáhání s organizovanými volnočasovými aktivitami**
  - pohybové aktivity
  - arteterapie
    - vypracovávání pracovních listů poskytnutých sociálními pracovníci.
      - Tyto listy obvykle obsahují několik jednoduchých úkolů (vymalovat objekt, něco nakreslit či obtáhnout, vyplnit jednoduchou křížovku...), které dobrovolník klientům pomůže udělat
    - vyrábění...
  - muzikoterapie

- hra na hudební nástroj
- zpěv
- hudební poznávačka
- společenské hry
- individuální aktivity
  - Každý ze seniorů by si představoval svůj volný čas trávit jinak. Na to, bohužel, personál organizace nemá kapacitu. Dobrovolník se může s jednotlivými seniory domluvit, co by je bavilo, a pokud to nebude narušovat program nebo chod organizace, tuto zábavu jim pomoci zprostředkovat.
- kuchyně
  - Dobrovolník je k ruce sociální pracovníci, která s klienty vaří jednoduchá jídla např. pomůže seniorům se strouháním, krájením...
- **Čtení seniorům**
- **Čtení zpráv + diskuze**
- **Společné čtení letáků s cenami**
- **Povídání se seniory**
- **Program pro nevidomé seniory**

### Jednorázová pomoc

- **Canisterapie**
- **Pomoc s organizací oslav narozenin**
- **Pomoc s organizací grilovačky - v létě**
- **Doprovod na ples/tančovačku**
- **Rozebírání situace před volbami**
- **Přednášky, semináře**

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 sítě pokusí nějaké nalézt.

## **17.2 Terénní služba**

### **!!!Pouze pro prověřené a zkušené dobrovolníky!!!**

Forma společníctví osamělým seniorům v domácnostech.

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

Po prověření dobrovolníka v přímé práci v pobytové službě, kdy má organizace s dobrovolníkem dlouhodobě dobrou zkušenost, pak vyhodnotí koordinátor přijímající i koordinátor vysílající organizace, zda je dobrovolník vhodný do terénní služby na dopomoc a tuto formu mu nabídne.

- **Čtení seniorům**
- **Čtení zpráv + diskuze**
- **Společné čtení letáků s cenami**
- **Povídání se seniory**
- **Doprovody ven, na nákup**

- Společenské hry
- Pěstování kytiček na balkóně, v bytě
- Péče o domácí zvíře, venčení psů
- Ovládání pračky, pomoc se žehlením
- Zástup pečující osoby, kdy jde např. nakoupit, nebo k lékaři a klient potřebuje pouze dohled/přítomnost osoby bez odborné pomoci hygieny, přebalení...

### 17.3 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
- Údržba a aktualizace nástěnek - aktuální fotky, informace
- Sběr informací pro sestavení jídelníčku - výběr obědu pro daného klienta - splnění chutí

**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

## 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.**

#### **Příklad:**

Pracovníci v sociálních službách klienta krmí, myjí, polohují, vyměňují pleny, dbají na pitný režim klientů. Zdravotní personál klientům podává léky, měří jim teplotu, aj. Dobrovolník nemůže vykonávat žádnou z těchto činností, ačkoliv by tím velmi ulehčil pracovníkům zařízení, ale taková práce dobrovolníka by byla v rozporu se zákonem o dobrovolnictví.

Nemůže tedy ani podat léky, ani klienta sám polohovat, ani jej sám krmit, když je na pokoj donesen např. oběd.

Může ale v situaci, kdy pracovník zařízení je na pokoji s imobilními klienty upoutanými na lůžko a krmí jednoho z klientů, pomoci s dokončením krmení, když klient potřebuje delší čas na najezení a pracovník mezitím začne krmit druhého spolubydlícího klienta. Ale stále je přítomen jako dohled nad dobrovolníkem a nenechává jej při krmení samotného. I v takovém

případě je velké riziko poškození klienta při nesprávném krmení (kdo ponese odpovědnost, když se klient začne dusit?).

V případě krmení imobilních klientů doporučujeme skutečně pouze dopomoc za dohledu pracovníka zařízení. V případě, kdy je klient schopen najíst se sám, doporučujeme asistenci dobrovolníka při jídle – podání příboru, nalití čaje, podporu ruky při zvedání k ústům, aby se netřásla, podání ubrousku, podání sklenice s pitím, položení na stůl atd.

V případě polohování dobrovolník nemůže sám klienta polohovat, ale v okamžiku, kdy je u klienta jako společník a pracovník zařízení potřebuje, aby se klient polohoval, může pracovníkovi pomoci s polohováním, které pracovník vede a instruuje dobrovolníka, kde může pomoci (podložit pomůcku mezi kolena, načechrát polštář, upravit prostěradlo, zatímco pracovník klienta nadzvedne, pomoci přidržet klienta, než jej pracovník uvede do cílené pozice, přikrýt klienta dekou atp.).

#### **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 ve Valerii 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](mailto: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

|                    |                               |
|--------------------|-------------------------------|
|                    |                               |
| <b>Dobrovolník</b> | <b>za DC Slunečnice, z.s.</b> |

**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](mailto: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 .....

|                    |                               |
|--------------------|-------------------------------|
|                    |                               |
| <b>Dobrovolník</b> | <b>za DC Slunečnice, z.s.</b> |

**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 s**ub**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 s**ub**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) So**u**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 **u**dělení 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 so**u**hlas**u**:**

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

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

**g) Zvláštní kategorie osobních údajů:**

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

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

**h) Práva subjektu údajů:**

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

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

**i) Právo být zapomenut:**

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

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

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

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

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

**k) Bude osobní údaje předány dalším osobám nebo organizacím?**

☐ NE

☐ ANO – komu?

**l) Bude osobní údaje předány do zahraničí?**

☐ NE

☐ ANO – půjde o stát EU, a to:

☐ ANO – půjde o stát mimo EU, a to:

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

V Děčíně dne

Jméno a příjmení dobrovolníka:

Podpis: .....

V Děčíně dne

Jméno a příjmení zástupce správce:

(pověřená zaměstnankyně)

Podpis: .....



**DOBROVOLNICKÉ CENTRUM SLUNEČNICE, z.s.**

Hudečkova 664/1, Děčín 1, 405 02

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

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

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

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

Jméno a příjmení dobrovolníka:.....

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

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

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

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

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

.....  
.....

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

.....  
.....

Prosíme o uvedení jakýchkoliv dalších nezbytných informací:

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

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

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

Podpis dobrovolníka: .....

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

.....

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

Podpis odpovědného pracovníka přijímající organizace.....

V Děčíně dne: .....

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

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

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

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

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

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

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

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

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

.....

## 3) Jméno dobrovolníka, telefon, email

.....  
.....

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

.....

Náplň dobrovolnické služby

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

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

|                          |                           |             |
|--------------------------|---------------------------|-------------|
|                          |                           |             |
| Za vysílající organizaci | Za přijímající organizaci | Dobrovolník |

## Výkaz dobrovolnické činnosti

Dobrovolník:

Měsíc:

[illegible]



Dobrovolnické centrum Slunečnice, z.s.

## Osvědčení o vykonané dlouhodobé dobrovolnické službě

Název vysílající organizace:

Sídlo:

IČO, bylo-li přiděleno:

zastoupena:

vydává toto

### **OSVĚDČENÍ O VYKONANÉ DLOUHODOBÉ DOBROVOLNICKÉ SLUŽBĚ**

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

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

dne ..... v .....

Bydliště:

Předmět vykonané dobrovolnické služby:

Doba výkonu dobrovolnické služby:

Místo výkonu dobrovolnické služby:

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

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

Za vysílající organizaci podepsáno:



## Vzor osvědčení o vykonané dlouhodobé dobrovolnické službě

Název vysílající organizace:

Sídlo:

IČO, bylo-li přiděleno:

zastoupena:

vydává toto

### **OSVĚDČENÍ O VYKONANÉ DLOUHODOBÉ DOBROVOLNICKÉ SLUŽBĚ**

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

jméno, popřípadě jména, a příjmení, titul

Narozen/a dne ..... v .....

Bydliště:

Předmět vykonané dobrovolnické služby:

Doba výkonu dobrovolnické služby:

Místo výkonu dobrovolnické služby:

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

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

Za vysílající organizaci

podepsáno:



## **Základní stručný manuál pro dobrovolníky vstupující do Valerie-Homecare, s.r.o.**

### **Příchod a odchod dobrovolníka**

Dobrovolník se po příchodu hlásí v kanceláři Janě Braunštejnové, v případě její nepřítomnosti Kristýně Morongové. Svůj odchod ohlásí v kanceláři Valerie-Homecare, s.r.o. Do tabulky přehledu činnosti zaznamená čas příchodu a odchodu a počet odpracovaných hodin v daný den. Tabulku dostane v kanceláři na začátku měsíce, na konci měsíce ji vyplněnou odevzdá.

**Veškeré organizační záležitosti týkající se činnosti dobrovolníka v organizaci budou řešeny s Janou Braunštejnovou či Kristýnou Morongovou**

### **Oblečení, obuv**

Své věci si dobrovolník může odložit v šatně pracovníků do skříňky vyhrazené pro dobrovolníky. V zámku skříňky je klíček, který bude mít dobrovolník u sebe v průběhu dobrovolnické směny, po vyjmutí věcí ze skříňky vrátí klíček opět do zámku. Šatna není uzamykatelná, je tedy nutné, aby si dobrovolník svou skříňku zamykal.

Oblečení dobrovolník volí pohodlné a vhodné s ohledem na možnost zašpinění se. V objektu se nepřezouvá, v případě nepříznivého počasí může využít návleky na obuv.

Cennosti si může dobrovolník po domluvě nechat uschovat v trezoru v kanceláři. Pokud tak neučiní, Valerie-Homecare, s.r.o. za jeho cennosti neručí.

**Dobrovolník po dobu své směny bude nosit viditelně na oděvu kartičku s označením Dobrovolník.**

**Toalety** - Dobrovolník využívá toalety pro personál v přízemí.

### **Prostor pro občerstvení se**

Občerstvit se dobrovolník může v šatně u stolku, ve společenské místnosti, případně na sesterně. Pokud ve společenské místnosti probíhá program, měl by se dobrovolník najíst a napít na jiném z vyjmenovaných míst. Na sesternu by měl chodit po domluvě se sestrami, které mají daný den směnu.

### **Kouření a jiné návykové látky**

Dobrovolník během své služby **nekouří**.

Dobrovolník **nesmí před výkonem ani při výkonu** dobrovolnické služby **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 klienty jednáme s úctou
- Před vstupem do pokoje klienta zaťukáme, čekáme na vyzvání ke vstupu
- Klienty neoslovujeme “babičko”, “dědečku”
  - Každý klient má ve své složce podepsaný souhlas s oslovováním, ve kterém uvádí, jakým způsobem by si přál být oslovován
  - I v případě, že má klient ve své složce uvedené tykání či používání křestního jména, začínající dobrovolník by měl nejdříve klientovi vykat a oslovovat ho příjmením, až následně se s ním může domluvit na oslovování jiném
- Klienti se do žádných z aktivit nenutí, pouze se zdravě motivují
- Během hygieny by ženské dobrovolnice neměly navštěvovat mužské pokoje a naopak
- Pokud klient potřebuje na toaletu nebo je znečištěný a potřebuje se umýt, tuto práci vykonává odborný pracovník organizace a dobrovolník se vzdálí z pokoje, aby zajistil klientovi potřebné soukromí

## **KRIZOVÉ SITUACE – JAK POSTUPOVAT**

- 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 zdravotní sestře
- Následně dobrovolník uposlechne pokynů proškoleného personálu
- Pokud nebude zdravotní sestra v dosahu, informuje dobrovolník vedoucí směny sociálních pracovníků
- Jestliže z nějakého důvodu nemůže kontaktovat ani tu, nahlásí situaci v kanceláři Valerie-Homecare, s.r.o.

## **Dobrovolník musí dbát na aktuální epidemiologická opatření**

Dobrovolník je povinen se řídit pokyny pracovníků vztahujícími se k aktuálním epidemiologickým opatřením. Případnými ochrannými pomůckami Valerie-Homecare, s.r.o. dobrovolníka zdarma opatří.

## **KONTAKTY**

**Bc Jana Braunštejnová**

773 773 051

[jana@valerie-homecare.cz](mailto:jana@valerie-homecare.cz)

**Bc. Kristýna Morongová**

739 025 798

[kristyna@valerie-homecare.cz](mailto:kristyna@valerie-homecare.cz)

