



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

PORADNA
PRO OBČANSTVÍ/OBČANSKÁ A LIDSKÁ PRÁVA



Metodika zapojení dobrovolníků do sociální služby v Poradně pro občanství/Občanská a lidská práva, z.s.

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

Květen 2022

Zpracovatelé:

Šárka Ludmila Podrábská, Slunečnice, z.s.

Doubravka Dostálová, Slunečnice, z.s.

Ivana Šimánková, PPO

Jiřina Gasserová, Dobrovolnické centrum, z.s.

Obsah

Definice pojmů.....	1
1 Příjímající organizace.....	3
1.1 PPO 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 PPO.....	4
3 Získávání dobrovolníků.....	6
3.1 Postup mediální komunikace při práci s dobrovolníky	6
3.2 Spolupráce s Dobrovolnickým centrem, z.s.	7
3.3 Propagace na webových stránkách organizace.....	8
3.4 Mediální propagace	9
3.5 Poskytování praxe studentům středních a vysokých škol.....	10
4 Příjem dobrovolníka do přijímající organizace, dokumentace	11
4.1 1. část - příprava dobrovolníka ve vysílající organizaci.....	11
4.2 2. část – nezbytné podmínky pro přijetí do PPO	12
4.3 3. část – uvedení dobrovolníka do přijímající organizace	12
5 Střet zájmů.....	14
6 Požadavky PPO na dobrovolníka při výkonu dobrovolnické služby	14
7 Rizika služby	17
8 Mimořádné situace a jejich řešení	18
8.1 Postup pro dobrovolníka v mimořádné či krizové situaci	18
8.2 Dobrovolník nedorazí na smlouvenou schůzku.....	18
8.3 Dobrovolník se chová nevhodně	18
8.4 Dobrovolník se chová nevhodně k uživatelům služby	19
8.5 Jiná nestandardní situace	19
8.6 Ochrana dobrovolníka v organizaci.....	19
9 Odborná podpora dobrovolníka.....	19
9.1 Vzdělávání dobrovolníka.....	19
9.2 Supervize dobrovolníka.....	20
10 Kontrola a sledování kvality.....	20
10.1 Hodnocení dobrovolníka	20

10.2	Hodnocení dodržování smlouvy v přijímající organizaci.....	21
11	Postupy při podávání a řešení stížností	21
11.1	Postup stížností podle Směrnice č.18 - STÍŽNOSTI - DC.....	22
11.2	Postup stížností podle standardů PPO	23
12	Ukončení smlouvy s dobrovolníkem.....	23
13	Motivace a ocenění dobrovolníků	24
14	Kritéria PPO pro výběr dobrovolníků	24
15	Pozice a činnosti pro dobrovolníky v PPO.....	24
15.1	SAS Trmice a Ústí nad Labem.....	24
15.2	NDZM Krupka	25
15.3	Organizačně-administrativní činnost.....	25
16	Příklady činností, které dobrovolníci dělat nesmí/nemohou	26
17	Přílohy	27
17.1	Smlouvy a přílohy	27
17.2	Směrnice DC - Stížnosti	27
17.3	Manuál pro dobrovolníka – NZDM Krupka	27
17.4	Manuál pro dobrovolníka – SAS Trmice	27
17.5	Manuál pro dobrovolníka – SAS Krásné Březno	27
17.6	Příručka pro pracovníky, stručně - dobrovolnictví.....	27

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 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 PPO předem nastaví.
- Dobrovolník vykonává činnost bez nároku na odměnu. Jeho dobrovolnické aktivity jsou pak organizovány na základě zákona o dobrovolnické službě a spočívají zejména v pomoci klientům sociální služby do níž vstupuje a v dalších aktivitách podle zákona o dobrovolnické službě.
- Dobrovolník nesmí mít předsudečné postoje a jednání k cílové skupině.

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. **Poradna pro občanství/občanská a lidská práva, z.s. (PPO)** je přijímající organizace.
- PPO jako přijímající organizace bez akreditace do své činnosti dobrovolníky přijímá od akreditované vysílající organizace. Smlouvu uzavírá pouze s vysílající organizací, dobrovolníka nepojišťuje, nevybírání, to vše náleží vysílající organizaci. Jako přijímající organizace zajišťuje naplnění samotné dobrovolnické služby dobrovolníka, zajišťuje mu materiální i technické podmínky pro výkon služby a podporuje a kontroluje jej na pracovišti v organizaci.
- PPO (jako přijímající organizace) uzavírá s vysílající organizací Dobrovolnické centrum, z.s. smlouvu mezi přijímající a vysílající organizací.

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 **Dobrovolnické centrum, z.s., Prokopa Diviše 1605/5, Ústí nad Labem**.
- Zajišťuje výkon dobrovolnické služby v základním rozsahu daném akreditací, samostatnou náplň činnosti vysílaných dobrovolníků pak na základě smlouvy zajišťují přijímající organizace (viz výše).
- S každým dobrovolníkem uzavírá dobrovolnickou smlouvu. Smlouva mimo základních požadavků zákona a podmínek výkonu dobrovolnické služby zahrnuje také pojištění proti škodám na zdraví a na majetku, které vzniknou jemu osobně nebo které by neúmyslně mohl způsobit jiným osobám.

Dobrovolnické centrum, z.s. (DC)

- Dobrovolnické centrum, z.s. je akreditovaným dobrovolnickým centrem pro přijímání a vysílání dobrovolníků. Koordinuje a řídí dobrovolnickou službu jak pro své potřeby, tak pro další přijímající organizace v regionu Ústí nad Labem, pro které je regionálním dobrovolnickým centrem, a to podle obsahu akreditace. Má vedoucího pracovníka a koordinátory. Akreditace slouží pouze pro dlouhodobou dobrovolnickou službu.

Koordinátor

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

Akreditace

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

Dlouhodobá dobrovolnická služba

- Dobrovolnická smlouva je uzavřena na více než 3 měsíce, dobrovolník dochází pravidelně na konkrétní opakující se činnosti. Dobrovolník prochází vstupním proškolením, absolvuje supervize (na vyžádání) a pravidelné informační a hodnotící schůzky s koordinátorem DC.

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.

Klient

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

1 Příjímající organizace

1.1 PPO jako přijímající organizace

Dle zákona o dobrovolnické službě č.198/2002 Sb., část první, §4, odst. 2. je Poradna pro občanství/Občanská a lidská práva, z.s. - PPO 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.

PPO, 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, z.s.

PPO má **nastavena pravidla**, kdy všichni pracovníci s dobrovolníkem komunikují na partnerské úrovni, podporují ho a vytvářejí prostředí, které je otevřené dotazům a předávání zpětné vazby. Jednotliví pracovníci jsou **povinni** spolupracovat s dobrovolníkem a podílet se na výkonu dobrovolnictví, bude-li třeba.

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 ní, 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

GDPR je ve smlouvě mezi vysílající organizací a dobrovolníkem řešeno v Článku V, VI a VII.

Povinnost mlčenlivosti – dobrovolník při podpisu smlouvy s DC podepisuje přílohu Prohlášení o mlčenlivosti, které se vztahuje na všechny aspekty vykonávané dobrovolnické služby v průběhu jejího výkonu i po ukončení služby jak v přijímající organizaci, tak ve vysílající. Stejně tak je řešeno i v PPO, tedy dobrovolník podepisuje prohlášení o mlčenlivosti.

2 Poslání a cíle dobrovolnické služby v přijímající organizaci PPO

Zapojení dobrovolníků do sociálních služeb PPO je plně v souladu s posláním i cíli organizace. Zapojení dobrovolníků do každé ze služeb se opírá o samostatné standardy jednotlivých služeb. Cíle a poslání dobrovolnické služby jsou definovány pro obě služby (NZDM, SAS) podle **standardu č.1 Cíle a způsoby poskytování sociální služby**.

NÍZKOPRAHOVÉ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ (NZDM)

Posláním sociální služby NZDM Želváček je vytvářet bezpečný prostor pro uživatele služby v rámci individuální sociální práce, volnočasových aktivit a vzdělávacích činností. Poslání je naplňováno prostřednictvím, programů, aktivit a činností směřujících k posílení vlastní identity uživatele služby. Program je také zaměřený na podporu, poradenství ve vztazích, v osobních i jiných záležitostech. Vytváří podmínky umožňující dětem a mladým lidem začlenit se mezi vrstevníky a aktivně se podílet na řešení své nepříznivé sociální situace. Zároveň se snaží předcházet výskytu nežádoucích společenských jevů.

Toto poslání dobrovolníci naplňují svou službou ve formě podpory aktivizace dětí a mládeže, vytvářením zajímavých volnočasových aktivit, pomocí s procvičováním školních dovedností a dalšími úkony nesuplujícími sociální službu (viz blíže část. 16 a 17 této metodiky).

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

Cíle sociální služby NZDM:

- poskytovat poradenství, podporu dětem a mladým lidem ve vztazích i jiných záležitostech jejich osobního života – **dobrovolník nevykonává odbornou činnost v oblasti poradenství, ale může svými zkušenostmi a příkladem či postupy chování a jednání posilovat sociálně žádoucí směřování rozvoje klientů NZDM**
- podporovat vzdělávání dětí ze sociálně znevýhodněného prostředí – **svým vlastním příkladem a svými životními příběhy a otevřeností ve vlastním životním směřování a cílech, dobrovolník přináší dětem a mládeži inspiraci, zkušenosti, motivaci. Pomáhá jim s doučováním a školními přípravami.**
- zlepšit kvalitu života cílové skupiny formou mimoškolních aktivit a výchovně-vzdělávacích programů – **dobrovolníci pomáhají s aktivizací v rámci volnočasových a zájmových aktivit, při doučování, rozvíjejí aktivizaci i přinášáním nových nápadů na činnosti**
- rozšiřovat životní příležitosti uživatelů služby (nabízet činnosti, které by jinak děti ve svém volném čase nerealizovaly) – **dobrovolníci pomáhají nastavovat pozitivní a zdravé vzorce chování a socializace, jak svou přítomností, tak příkladem, přináší nové podněty a nápady, pomáhají klientům NZDM spoluprací, přirozenou týmovou prací, podporují v zájmových činnostech jejich nadání a dovednosti**
- zmírnit nebezpečí vyplývající z obtížných životních situací, kterým jsou děti vystaveny (rozpad rodiny, nové partnerské vztahy rodičů, časté stěhování, školní problémy) – **dobrovolníci jdou dětem a mládeži příkladem svými postoji, svými životními příběhy, zapojením se do pomoci druhým, svými dovednostmi, učí je zvládat tíživé situace zdravým způsobem komunikace, poskytují jim podporu nehodnotící a bezpečnou přítomností**

- informovat o právech a povinnostech dětí z cílových skupin pro snížení rizika společensky nežádoucích jevů – **dobrovolníci nevykonávají odbornou poradenskou a informační činnost, svou pomocí v NZDM pomáhají pracovníkům NZDM stabilizovat práci v zařízení, zvyšovat kvalitu poskytovaných služeb a zajišťovat jim tak dostatečný prostor pro realizaci cílů služby**
- rozvíjet slovní a písemnou gramotnost dětí – **při volnočasových aktivitách, doučování i školní přípravě dobrovolníci s dětmi komunikují, pomáhají jim s osvojením si komunikačních dovedností i školních znalostí v českém jazyce, svým příkladem je učí, jak komunikovat v různých situacích, jak se vyjadřovat, rozvíjí jejich slovní zásobu**

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

SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBA (SAS) – TRMICE A ÚSTÍ NAD LABEM

Posláním SAS je podporovat rodiny s dětmi, u kterých je ohrožen vývoj dětí, způsobený dlouhodobou krizovou sociální situací, kterou sami nedokážou řešit. Díky poskytnuté podpoře mohou rodiny s dětmi lépe uplatňovat svá práva a oprávněné zájmy. Rodiče jsou podporováni v prohlubování svých rodičovských schopností a dovedností tak, aby o své děti mohli sami odpovědně a řádně pečovat.

Toto poslání dobrovolníci naplňují svou službou ve formě podpory aktivizace klientů, společenstvím a zpestřením jejich života a dopomocí s běžnými úkony nesuplujícími sociální službu nebo práci zdravotnického personálu (viz blíže část. 16 a 17 této metodiky).

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

Cíle sociální služby SAS:

Cílem služby je ochrana nejlepšího zájmu dítěte, zachování biologických rodin a obnovení narušených funkcí rodiny tak, aby děti mohly vyrůstat ve svých domovech se svými biologickými rodiči nebo jinými příbuznými.

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

Uživatelům služby jsou za účelem dosahování cílů v rámci sociální služby SAS, vymezené zákonem a prováděcí vyhláškou, nabízeny klíčovým pracovníkem níže uvedené činnosti:

1) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

Dobrovolníci mohou dopomáhat jako společníci s pracovně výchovnou činností s dětmi, mohou být nápomoci zejména terénní pracovníci při pracovně výchovné činnosti s dospělými,

mohou pomáhat pod vedením pracovníka služby s nácvikem a upevňováním motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností dítěte, mohou pomáhat s doučováním a školní přípravou (zajištění podmínek a poskytnutí podpory pro přiměřené vzdělávání dětí), mohou trávením volného času s dětmi i dospělými klienty napomáhat zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity.

2) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

Dobrovolníci mohou dopomáhat při doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři, na zájmové aktivity a doprovázení zpět.

3) sociálně terapeutické činnosti:

Dobrovolníci svým příkladem a podporou dopomáhají k orientaci společensky žádoucím směrem. Nesupluje sociální službu, aby byla plně zachována její odbornost, v případě potřeby dopomáhají odbornému pracovníkovi nebo při své dobrovolnické práci s klientem následují pokynů odborného pracovníka.

4) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

Dobrovolníci se nezapojují do odborné práce a nenarušují poradenskou a jinou odbornou činnost pracovníků služby, ale v souladu s jejich doporučeními a instrukcemi mohou uživatele zdravě motivovat a podporovat.

3 Získávání dobrovolníků

Organizace PPO bude dobrovolníky aktivně získávat následujícími způsoby:

- Spoluprací s Dobrovolnickým centrem, z.s.
- Propagací na webových stránkách organizace <https://www.poradna-prava.cz>
- Propagací na facebooku
- Mediální propagací
- Dobrovolníky se mohou stát i praktikanti středních a vysokých škol po ukončení studijní praxe (např. studenti z Biskupského gymnázia v Krupce, Hotelová škola Teplice, UJEP Ústí nad Labem)
- Do služeb SAS je vhodné i zapojení klientů z Trmic v rámci inkluzivního dobrovolnictví – např. na práci ve skladu
- Po formální stránce bude PPO vždy v pozici přijímající organizace, tudíž i dobrovolníci získaní podle 2. – 6. odrážky budou formálně vysíláni vysílající organizací DC

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 PPO se jedná o webové stránky organizace, facebook, místní internetová a tištěná média (např. měsíčník Radnice v Krupce, Ústecký deník, a další) a Český rozhlas Sever v Ústí nad Labem (ČRo Sever).

PPO má vlastní facebookový profil <https://bit.ly/3AHYP0B> a dále facebookový profil služby NZDM Želváček <https://bit.ly/3dN3t4B>. (viz **standard č.12 Informovanost o poskytované sociální službě**)

Využit může také propagační kanály vysílající organizace Dobrovolnické centrum, z.s. a spolupracující NAD, které mohou zajistit mnohem širší dosah k cílovým skupinám, než by PPO zvládla vlastními prostředky.

Pro fb stránku je vhodné zvolit graficky atraktivní příspěvek. Ideální pro tvorbu takových příspěvků je např. online nástroj [canva.com](https://www.canva.com). Cílem „facebookového“ oslovování veřejnosti je zviditelnit momentální aktivity, pozvat veřejnost na akce, ukázat co vše děláme, získat nové zájemce i dobrovolníky. Vhodná je kratičká „notička“ o činnosti a fotografie. Úspěšné bývá také představování/zviditelňování konkrétních dobrovolníků – typu: „toto je Jana a ta pomáhá při tom a tom“.

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, z.s.

Po uzavření smlouvy o spolupráci mezi přijímající a vysílající organizací zajistí DC pro přijímající organizaci tyto aktivity:

- Zorientování/proškolení pověřeného koordinátora dobrovolníků
- Asistenci/spolupráci při vyhledávání dobrovolníků (např. tvorbu a distribuci propagačních letáčků, prezentaci na web. stránkách apod.)
- Přípravu dobrovolníka na vstup do přijímající organizace (vstupní pohovory, předání důležitých informací)
- Proškolení dobrovolníků (skupinové i individuální), seznámení s pověřeným koordinátorem v dané přijímající organizaci a domluvení první schůzky v přijímající organizaci
- Příprava a podpis smlouvy s dobrovolníkem, včetně příloh
- Tvorba a distribuce dalších materiálů souvisejících s fungováním nebo rozvojem spolupráce a dobrovolnické služby (např. evaluační dotazníky atp.)
- Supervize koordinátorů dobrovolníků v přijímající organizaci, supervize dobrovolníků (na vyžádání dobrovolníků)
- Propagace přijímajících organizací na webových stránkách Dobrovolnického centra (<https://dobrovolnictvi-usteckykras.cz/kde-se-zapojit/>)

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 PPO na svých oficiálních webových stránkách **<https://www.poradna-prava.cz/>** záložku pojmenovanou “Dobrovolnictví”. Zde uvede základní informace.

Navrhovaný text:

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

Kdo může být dobrovolníkem?

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

Co Tě čeká?

Každý dobrovolník projde proškolením a podepíše dobrovolnickou smlouvu na jejímž základě je i pojištěn.

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

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (Centrum Želváček)

- *Pomoc se školní přípravou (domácí úkoly, opakování učiva, trénink základních školních dovedností)*
- *Sportovní aktivity*
- *Volnočasové aktivity – zpívání, tancování, hra na hudební nástroje – i vlastní nápady dobrovolníků*
- *Hraní společenských her*
- *Jednorázové akce – dny dětí, různé soutěže*
- *Pomoc s údržbou vybavení, prostor*
- *Workshopy Tik Tok pro děti, správce Tik Toku organizace (založení, vedení, natáčení videí)*
- *Zajímavé přednášky pro děti*

Sociálně aktivizační služba

- *Pomoc ve skladu prádla (třídění, pomoc se systémem skladu, příprava na vydávání)*
- *Společnictví pro klienty – senioři, klienti s postižením, i pro rodiny klientů – pečující osoby (jsou unavené, vyčerpané), doprovody na nákup, na procházku, povídání, hry, čtení seniorům, pěstování kytiček na balkóně, v bytě, dopomoc při péči o domácí zvíře, při venčení...*
- *Patronace pro ukrajinské rodiny – doprovázení, společnictví, volnočasové aktivity*

Organizačně-administrativní činnost

- *Práce s webem*

- *Pomoc s propagací*
- *Technická pomoc – pomoc s IT, zapojení počítačů, pomoc s tiskárnami*
- *Pomoc s organizací konkrétní akce*
- *Pomoc s fundraisingem*
- *Administrativní výpomoc*

Co můžeme nabídnout?

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

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

Jak se přihlásit?

Máš o dobrovolnictví u nás zájem? Ozvi se na adresu ivana.simankova@poradna-prava.cz nebo volej na tel: 724 701 600.

3.4 Mediální propagace

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

Může být realizována těmito způsoby:

- Měsíčník Radnice (<https://www.krupka-mesto.cz/mesicnik%2Dradnice/ds-1078>)
- Ústecký deník (<https://ustecky.denik.cz/>)
- Ústecké noviny (<https://www.usti-nad-labem.cz/cz/uredni-portal/media/ustecke-noviny/>)
- Trmické noviny (<https://www.mestotrmice.cz/trmicke-noviny>)
- Střekovinky (<https://www.strekov.cz/cz/urad-mestskeho-obvodu/strekovinky-informacni-zpravodaj-mo-strekov/ankety/>)
- letáky a informační materiály....

Měsíčník Radnice je tištěný i internetový informační měsíčník pro občany města Krupka. Vydává jej Město Krupka a obsahuje jak informace pro občany, které jim potřebuje sdělit vedení města a příslušné odbory úřadu, tak také informace z kulturního a společenského dění ve městě (#krupkazije), které redakci mohou zasílat občané i místní organizace a firmy. Při plánování příspěvku do Radnice je důležité pohlídat si uzávěrku.

V podobném režimu funguje také tištěný i internetový **měsíčník Trmické noviny** nebo **Střekovinky**, tištěné radniční noviny MO Střekov.

Ústecký deník je soukromé tištěné a internetové médium, které hledá zajímavá témata v Ústí nad Labem, aby získalo zájem čtenářů a obyvatel města. Pro zajištění zveřejnění informací o činnosti služeb je potřeba aktivně deník oslovit, připravit si článek, tiskovou zprávu, oznámení o připravované akci, a to do redakce odeslat. Ideální je najít v redakci osobu, s níž bude organizace dlouhodobě ve spojení a které bude své výstupy předávat. Doporučujeme vždy před zasláním článku nebo jiné formy sdělení, případně okamžitě po odeslání, spojit se s touto osobou telefonicky a o našem záměru ji informovat a osobně požádat o otištění.

I tak se může stát, že ačkoliv redaktor článek zpracuje a připraví, editor jej vyhodnotí jako nedůležitý a neotiskne ho. Při kampani, u které je potřebné co nejširší pokrytí, není tedy dobré se spoléhat pouze na toto médium, ale využít i ostatní výše popsání.

Ústecké noviny jsou informační list pro občany Ústí nad Labem, vycházejí jako měsíčník v tištěné i elektronické podobě a jsou zdarma. Propagace služeb a dobrovolnictví je prostřednictvím Odboru sociálních služeb - oddělení sociálních služeb.

Proto **doporučujeme u všech tištěných i internetových médií, i rozhlasových médií**, nejen zaslání článku mailem, ale především osobní či tel. komunikaci s vaší kontaktní osobou či přímo 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).

Letáky a informační materiály – pozvánky na akce, plakáty k akcím, informační letáčky s programem dlouhodobější činnosti, výzvy pro dobrovolníky, atd. PPO pracuje s letáky a propagací ve vztahu ke svým klientům (**standard č.12 a přílohy Informovanost o poskytované sociální službě**), zde může rozsah své informovanosti významně rozšířit.

Cílem této formy propagace je získat místní dobrovolníky a informovat o samotné akci. Letáky mohou být rozdávány (distribuovány) na střední školy a gymnázia, UJEP, na obecní úřady (doporučujeme vždy po dohodě s konkrétním pracovníkem úřadu – někde umožní dát leták/plakátek na nástěnku, někde je položí na stolek na chodbě, kde občané čekají na odbavení), mohou se distribuovat do čekáren lékařů, kaváren, atd.

Užitečné je určitě i využití spolupráce vlastních aktivních klientů, kteří mohou pomoci letáky roznést ve své komunitě, mohou je odnést do DOZP atd.

Příklad možnosti, jaký zvolit text:

Poradna pro občanství (případně Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež v Krupce/podle toho, na co bude text zaměřen) hledá dobrovolníky

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

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

Více informací se můžete dočíst na stránkách www.poradna-prava.cz. V případě zájmu se ozvěte na e-mailovou adresu ivana.simankova@poradna-prava.cz nebo volejte na tel: 724 701 600.

3.5 Poskytování praxe studentům středních a vysokých škol

PPO poskytuje zázemí pro výkon praxí ve svém zařízení studentům středních a vysokých škol. Organizace studenty, kteří v ní vykonávají nebo vykonávali praxi, může oslovit

a nabídnout jim pokračování získávání zkušeností formou dobrovolnické služby buď po dokončení praxe nebo i v jejím průběhu v mimořádných jednorázových akcích (např. Den dětí).

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

4 Příjem dobrovolníka do přijímající organizace, dokumentace

Pravidla pro přijímání dobrovolníků vychází z akreditace Dobrovolnického centra, z.s., zákona o dobrovolnické službě č.198/2002 Sb., a dokumentů přijímající organizace: standardu **č.9 a 10 Personální zajištění služby a Profesní rozvoj zaměstnanců, příloha č. 3** standardu č. 9 a 10 Etický kodex a standardu č.15 Zvyšování kvality sociální služby.

4.1 1. část - 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. Při příjmu dobrovolníka zjišťuje jeho motivaci, 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.

Dobrovolníci v přípravné fázi prochází vstupním proškolením a jsou pojištěni.

Dokumentace

Složka dobrovolníka v DC obsahuje:

Podepsanou **smlouvu s dobrovolníkem** včetně povinných příloh:

- **Kodex dobrovolníka**
- **Prohlášení o mlčenlivosti**
- **Poučení a informace pro dobrovolníka o pojištění a zacházení s osobními cennými věcmi v rámci MADS**
- Nepovinnou přílohou může být dále **Čestné prohlášení dobrovolníka, že v době uzavření smlouvy proti němu není vedeno žádné trestní řízení.**

Výpis z rejstříků trestů dobrovolník dokládá pouze **na žádost přijímající organizace**, DC jej po něm nepožaduje.

Potvrzení od lékaře, že je dobrovolník schopen vykonávat dobrovolnickou službu, dokládá dobrovolník rovněž pouze **na žádost přijímající organizace.**

Dobrovolník od vysílajícího DC obdrží dokument **Pravidla pro vyřizování stížností a formulář na stížnosti** (Směrnice č.18 DC – Vyřizování stížností).

Složka dobrovolníka v PPO obsahuje:

- prohlášení o mlčenlivosti
- **kopie** smluv s dobrovolníky vč. příloh
- **výkazy práce** dobrovolníků
- **kopie** hodnotících dotazníků či výstupů z hodnocení dobrovolníka
- případně výpis z rejstříku trestů či potvrzení od lékaře, a to v kopii

4.2 2. část – nezbytné podmínky pro přijetí do PPO

Pro potřeby přijímající organizace PPO je **nezbytné, aby dobrovolník neměl předsudky pro práci s dětmi a lidmi z Romského etnika a sociálně znevýhodněného prostředí.** (viz Standard č.1, příloha č.1 Pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby).

Jiné požadavky či speciální školení před nástupem nejsou potřeba.

4.3 3. část – uvedení dobrovolníka do přijímající organizace

Dobrovolník navštíví organizaci v doprovodu pracovníka Dobrovolnického centra, 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 nejjasností a usměrnění potřeb.

Při první návštěvě provede koordinátor přijímající organizace dobrovolníka celou organizací. Pro každou z poboček/služeb je určen jiný koordinátor v místě dané pobočky/služby (viz část 6 bod 4 níže).

Při první návštěvě by měl koordinátor postupovat následovně:

- **Vysvětlit dobrovolníkovi, jakým způsobem by se po příchodu a při odchodu měl ohlásit pracovníkům služby**
 - Dobrovolník se hlásí při příchodu a odhlašuje při odchodu koordinátorovi nebo jeho zastupujícímu pracovníkovi.
- **Vysvětlit dobrovolníkovi evidenci jeho činnosti** – dobrovolník bude vyplňovat jako pracovní výkaz **záznamové archy**, kde si zaznamená svou dobrovolnickou činnost – datum, počet hodin, základní popis dobrovolnické činnosti v daný den, podpis. Každý dobrovolník bude mít svůj arch.
Koordinátor přijímající organizace PPO obdrží od DC **tabulku dobrovolnických hodin**, kam každý měsíc zapíše celkové hodiny dobrovolníků, odpracované za daný měsíc v jejich organizaci. Tu v každém čtvrtletí předá koordinátorovi DC.
- **Seznámit dobrovolníka s možností odložení věcí a zázemím (standard č.11 a 13 Místní a časová dostupnost. Prostředí a podmínky)**
 - NZDM Krupka – dobrovolník nechodí do kabinetu pedagogů, ten není přístupný ani pracovníkům služby, aby se nenarušovalo prostředí školy. Může vstupovat do ostatních prostor služby a zázemí má v kanceláři pracovníků

- SAS Trmice – prostor je otevřený, dobrovolník může všude, není tam prostor, kam by neměl přístup
- SAS Ústí n.L. – prostory jsou společné, jako v Trmicích, k dispozici je jedna malá konzultační místnost, kde může mít dobrovolník zázemí
- **Odložení věcí** – dobrovolník si své věci může odložit:
 - NZDM Krupka - v kanceláři, je zde mikrovlnka a lednice
 - SAS Trmice - v zadní konzultační místnosti.
 - SAS Ústí n.L. - do skříně v konzultační místnosti, která není zpřístupněna klientům.
 - Dobrovolník je instruován, aby na dobrovolnickou službu s sebou nenosil žádné cennosti. Přijímající organizace za jejich případnou ztrátu či poškození neručí.
- **Toalety** - Dobrovolník využívá toalety pro personál
- **Prostor pro občerstvení se**
 - NZDM Krupka - v kanceláři pracovníků služby.
 - SAS Trmice - kuchyňka, kde je k dispozici mikrovlnka a lednice
 - SAS Ústí n.L. - kuchyňka, kde je k dispozici mikrovlnka a lednice
- **Provést dobrovolníka po budově (viz standard č.11 a 13 – Místní a časová dostupnost služby, Prostředí a podmínky)** – koordinátor dobrovolníkovi ukáže prostory služby a vysvětlí mu, do kterých prostor má vstup neomezeně, kam nemůže a jaká zde platí pravidla. Seznámí ho s fungováním a pravidly jednotlivých místností (kuchyňka, toaleta pro personál, místnost pro šatník, hlavní konzultovna, soukromá konzultační místnost, klubovny...), vždy podle typu služby.
- **Seznámit dobrovolníka s personálem a vysvětlit mu, že musí respektovat pokyny personálu a řídit se jimi.**
Informuje dobrovolníka, že si s pracovníky služby bude vykat a je mu nabídnuto oslovení křestními jmény. Postupně může dojít k oboustranné dohodě na tykání. (**viz příloha č.3 standardu č.1 Provozní řád**)
- **Označení dobrovolníka** – při běžné agendě není nutné, je však vhodné při pomoci u pořádaných akcí (bazárek ošacení, Den dětí apod.), a to označení visací cedulkou s nápisem DOBROVOLNÍK viditelně umístěnou na oblečení. Cedulku předá dobrovolníkovi koordinátor PPO
- **Oblečení a obuv dobrovolníka** - PPO nemá žádná pravidla pro oblečení dobrovolníků. Dobrovolník bude informován, že při některých činnostech může jeho oblečení zašpinit, do terénu nejsou vhodné podpatky a dále, že pracuje s dětmi a mládeží, případně osamělými seniory, osobami v nepříznivé životní situaci a lidmi s handicapem, a jeho oblečení by nemělo být vyzývavé, ale střídité. Ochranné pomůcky při práci dostanou. Organizace za oblečení neručí.
Dobrovolník po budově může chodit v botách nebo se přezouvat, jak mu to bude vyhovovat.
- **Seznámit dobrovolníka s pravidly bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (tzv. BOZP) a s riziky a postupy při mimořádných situacích** v místě výkonu dobrovolnické činnosti, a to v obdobném rozsahu, v jakém jsou seznamováni zaměstnanci (**viz standard č.9 a 10 Personální zajištění služby a profesní rozvoj zaměstnanců + příloha č. 1b) Pracovní řád, standard č.11 a 13 Místní a časová dostupnost. Prostředí a podmínky**).
Toto vstupní proškolení provádí přijímající organizace a dobrovolník podepíše **Prohlášení o proškolení**, které PPO standardně používá pro své pracovníky.
- **Seznámit dobrovolníka s náplní činnosti služby a dalšími informacemi o službě, o kultuře organizace, s vnitřními pravidly, metodikou práce, a s etickým kodexem (standard č.1 Cíle a způsoby poskytování sociální služby, příloha č.1 standardu č.1**

Pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby, standard č.2 Ochrana práv osob, a další vnitřní předpisy organizace)

- **Omluvy dobrovolníka**

Dobrovolník hlásí vždy koordinátorovi, případně zástupu, v případě nenadálé události neprodleně. Pokud ví, že nebude moci přijít dopředu, nahlásí to koordinátorovi co nejdříve. Preferujeme telefonický hovor, SMS zprávu nemusí koordinátor slyšet, pokud bude jednat s klienty.

- Dobrovolník od přijímající organizace obdrží **jednoduchý Manuál dobrovolníka** s pokyny z této metodiky, aby se mohl samostatně orientovat v souladu s metodikou a standardy organizace.

5 Střet zájmů

Střet zájmů vychází ze **standardu č.2 Ochrana práv osob, přílohy č.1 standardu č.1 Pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby**, a rozvíjí individuální varianty odpovídající povaze dobrovolnické služby.

Pokud ze strany dobrovolníka či uživatele služeb dojde k upozornění na neformální vazbu (dobrovolník a uživatel se znají ze soukromého života apod.), nebude dobrovolník přítomen konzultacím s takovým uživatelem a není vhodné, aby s ním pracoval (např. při doučování). Uživatel je následně pracovníkem PPO upozorněn na zásadu mlčenlivosti a ujištěn, že dobrovolníkovi nebudou předávány o něm žádné informace.

Dalšími variantami střetu zájmu mohou být – rozdílné představy uživatele a dobrovolníka o obsahu náplně společné aktivity, uživatel požaduje větší podporu, než potřebuje, zneužití informací nebo postavení (setkání mimo pracovní dobu navazování bližších vztahů, půjčování peněz), zábrany pracovníka vůči určitým typům klientů nebo pracovníků, oznamovací povinnost.

V přítomnosti dobrovolníka jsou **o uživatelích služby předávány** ze strany pracovníků služby **jen potřebné informace**, a to v souladu s interními předpisy a etickým kodexem SP ČR.

6 Požadavky PPO na dobrovolníka při výkonu dobrovolnické služby

Požadavky vychází ze:

- **přílohy č.1 standardu č.1 Pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby**
- **přílohy č.3 standardu č.1 Provozní řád**
- **Přílohy č.2 Standardu č.4 Všeobecné podmínky pro poskytování sociální služby nízkoprahová zařízení pro děti a mládež**
- **standardu č.9 a 10 Personální zajištění služby a Profesní rozvoj zaměstnanců,**

- příloha č. 3 standardu č. 9 a 10 Etický kodex
- standardu č.11 a 13 Místní a časová dostupnost služby. Prostředí a podmínky
- standardu č.14 Nouzové a havarijní situace
- standardu č.15 Zvyšování kvality sociální služby

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

1. Dobrovolník musí dodržovat vnitřní pravidla práce s klienty

PRAVIDLA PRÁCE S KLIENTY:

- S dospělými klienty (terénní služba) jednáme s úctou, s dětmi a mládeží (NZDM) s respektem a se zájmem k jejich potřebám
- Dospělé klienty (SAS) oslovujeme paní/pane a příjmením klienta
- Dětem tykáme, oslovujeme je křestním jménem, případně domluvenou přezdívkou (vždy se souhlasem dítěte a pracovníka NZDM), starších dětí se doptáme, zda si přejí tykání/vykání. Pokud dobrovolníkovi chtějí děti tykat, je to vítáno jako projev důvěry.
- Děti a mladiství, ani dospělí klienti se do žádných z aktivit nenutí, pouze se zdravě motivují
- Dobrovolník se dále řídí etickým kodexem a provozním řádem
- Dobrovolník je povinen zachovávat úplnou mlčenlivost o osobních a citlivých údajích a jiných informacích, se kterými přijde během své pracovní činnosti do styku, a to především o všech informacích týkající se klientů a jejich rodin

Dále jsou dobrovolníci seznámeni s tím:

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

2. Dobrovolník musí dbát na aktuální epidemiologická opatření

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

3. V případě jakékoliv nestandardní či krizové situace (havárie, požár, rozbití zařízení, úraz dítěte, klientovi je nevolno....) by se měl dobrovolník neprodleně obrátit na zaměstnance PPO

4. Veškeré organizační záležitosti týkající se činnosti dobrovolníka v organizaci budou řešeny s těmito pracovníky:

- **NZDM Krupka** – koordinátor dobrovolníků Barbora Beštová, zastupující pracovník Lucie Zettlitzerová
- **SAS Trmice** – koordinátor dobrovolníků Eliška Jaklová, zastupující pracovník Veronika Tylšová

- **SAS Ústí nad Labem** – koordinátor dobrovolníků Markéta Kvasničková, zastupující pracovník Karolína Pašková.

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

- 6. Kouření** - dobrovolník během své služby nekouří v prostorech služby, ale vždy mimo budovu, v případě NZDM v Krupce mimo areál školy (tedy až před červenou bránou).

7. Dobrovolník dodržuje hranice vztahu s klientem

Děti a mladiství v NZDM

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

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

(viz standard č.2 Ochrana práv osob)

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

Dospělí klienti

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

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

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

Není přijatelná ani jakákoliv pastorační činnost a politické ovlivňování klientů, i to bude hodnoceno jako porušení zákona a smlouvy.

(viz standard č.2 Ochrana práv osob)

8. 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 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. Na chování dobrovolníka, které je úmyslné, pojištění neplatí.

(viz Akreditace DC)

9. 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.

(viz standard č. 9 a 10, příloha č. 1b) Pracovní řád)

7 Rizika služby

Základní přehled rizik pro dobrovolníky vychází ze **standardu č.14 Nouzové a havarijní situace, Přílohy č.6 standardu č.1 Metodický postup při práci v NZDM na zakázce Urovnání konfliktu**, a z Akreditace vysílající organizace DC.

Jaká jsou rizika dobrovolnické služby v PPO a jaké jsou možnosti jejich eliminace:

- Infekce/epidemie – dodržovat nařízení organizace a hygienická pravidla
- Paraziti – u dětí se mohou objevit vši, v lokalitách štěnice – mít toto na vědomí a dodržovat hygienická pravidla
- Ve vyloučených lokalitách pozor na psy
- Úrazy/bezpečnost práce – základní proškolení při příjmu dobrovolníka, povinnost dobrovolníka dodržovat pravidla BOZP
- Krizové situace – v případě jakékoliv krizové situace (zhoršení stavu klienta, agresivní klient, konflikt klientů, nouzové havarijní situace, živelná pohroma...) okamžitě informuje pracovníka směny, nezasahuje a drží se pokynů pracovníka.
- Ztráta, zničení osobních věcí - hlídat si osobní věci, mít je u sebe, nenosit s sebou na dobrovolnickou službu cenné věci.

Jednou z příloh dobrovolnické smlouvy je dokument Poučení a informace pro dobrovolníka o pojištění a zacházení s osobními cennými věcmi v rámci služby. Zde jsou informace týkající se obsahu pojištění a upozornění na zacházení s osobními cennými věcmi dobrovolníka v přijímající organizaci. Na školeních jsou také dobrovolníci Dobrovolnickým centrem informováni o tom, že organizace, do kterých vstupují, jsou veřejně přístupné, a proto je nutné zvážit, jaké osobní věci si s sebou vezmou.

- Případná psychická či fyzická náročnost
 - Dobrovolník je na začátku při vstupním školení a při výběru dobrovolnické služby informován předem o případných rizicích. U aktivit, které vyžadují další případné proškolení, toto DC ještě před nástupem na dobrovolnickou službu zajistí. Dobrovolník může požádat o supervizi.
 - Ve službě SAS (zejména v domácím prostředí klientů) se dobrovolník může setkávat se špatným či zhoršujícím se zdravotním a psychickým stavem klienta. Při příjmu je instruován o specifice cílové skupiny a jak probíhá péče o ni, může požádat o supervizi a v případě potřeby se může obracet na sociálního pracovníka služby, který je v daný den na směně.
 - NZDM – vzhledem k sociálnímu a ekonomickému prostředí, z něhož pochází děti navštěvující zařízení, se dobrovolník může setkat s různými životními příběhy dětí, či aktuálními potížemi a bolestmi dětí. V takové situaci se dobrovolník vždy obrací na přítomný odborný personál, nikdy není s dítětem sám a nesnaží se mu pomoci vlastními silami, ale hledá pro něj zkušenou fundovanou pomoc u pracovníků NZDM.

8 Mimořádné situace a jejich řešení

Tato část metodiky vychází ze **standardu č.14 Nouzové a havarijní situace** přijímající organizace, **Přílohy č.6 standardu č.1 Metodický postup při práci v NZDM na zakázce Urovnání konfliktu.**

8.1 Postup pro dobrovolníka v mimořádné či krizové situaci

(dobrovolníkovi je nevolno, úraz, havárie, zničení vybavení, trestný čin...)

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

8.2 Dobrovolník nedorazí na smlouvenou schůzku

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

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

8.3 Dobrovolník se chová nevhodně

(viz standard č.2 Ochrana práv osob)

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

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

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

8.4 Dobrovolník se chová nevhodně k uživatelům služby (viz standard č.2 Ochrana práv osob)

Postup je principiálně stejný jako výše uvedený. Platí především pravidlo, že je dobrovolník na nevhodné chování ihned po incidentu upozorněn a je mu vysvětleno, proč je takové chování nepřijatelné. Stejně tak platí, že pokud se chování opakuje, jsou obeznámeni DC a reg. vedoucí soc. služeb a ti postupují ve shodě s výše uvedeným postupem.

8.5 Jiná nestandardní situace

V případě že dojde k jiné nestandardní situaci, která je popsána ve standardu č. 14 **Nouzové a havarijní situace**, bude postupováno dle pokynů v nich uvedených a s dobrovolníkem bude následně celá situace prodiskutována.

8.6 Ochrana dobrovolníka v organizaci

Dobrovolník se v přijímající organizaci může setkat se situacemi, v nichž se nebude cítit bezpečně (odehraje se něco, s čím nesouhlasí, případně po něm někdo z personálu bude požadovat vykonávat práci nad rámec jeho kompetencí, setká se s neetickým přístupem pracovníků ke klientům atp.). Dobrovolníci jsou při odpisu smlouvy informováni o možnosti podat stížnost a seznámeni, jakou formou tak mohou učinit. (viz níže stížnosti)

Dobrovolník může postupovat podle:

- a) uzavřené smlouvy, článek V, část 5.3.: *„Dobrovolník, který nesouhlasí, protestuje či není spokojen s kvalitou poskytované služby nebo s prací pracovníka přijímající organizace nebo vysílající organizace, má právo podat stížnost. Stížnost může být podána ústně či písemně; vyřizování stížnosti se řídí Směrnicí DC S 18 – Vyřizování stížností.“*
- b) podle pravidel stížností přijímající organizace (viz níže)

9 Odborná podpora dobrovolníka

Tato část metodiky je v souladu se **standardem č.10 Profesní rozvoj zaměstnanců a standardu č.15 Zvyšování kvality sociální služby** přijímající organizace a Akreditací Dobrovolnického centra, z.s.

9.1 Vzdělávání dobrovolníka

Noví dobrovolníci jsou před výkonem dobrovolnické činnosti proškoleni – nejčastěji formou skupinového školení (je možné i individuální), které je plánováno 1 x za 1,5 – 2 měsíce a **probíhá v Dobrovolnickém centru**. Školení ho seznamuje s dovednostmi a kompetencemi dobrovolníků, zákonem o dobrovolnické službě, dokumentacemi, kodexem dobrovolníka, mlčenlivostí, představí mu partnerské organizace. Vede dobrovolníka k sebereflexi,

sebezpoznání, vztahu ke klientům, připravuje ho na práci s cílovými skupinami seznámením s jejich specifiky.

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

9.2 Supervize dobrovolníka

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

Supervize je pro dobrovolníka zajišťována vysílající organizací a dobrovolník ji získá na vyžádání, není povinná.

PPO může dobrovolníkovi ve výjimečných případech nabídnout společnou supervizi pro konkrétní situaci (např. při řešení kazuistiky dítěte, s nímž dobrovolník dlouhodobě pracuje).

Přijímající a vysílající organizace mohou vzájemně sdílet některé údaje týkající se supervizi: přijímající organizace zejména může vysílající organizaci sdělit témata, která je třeba probrat během supervize.

10 Kontrola a sledování kvality

Cílem kontroly a hodnocení je zajištění oboustranné spokojenosti a udržení potřebné kvality služeb i motivace dobrovolníka.

Dobrovolník je průběžně sledován a hodnocen nejen koordinátorem přijímající organizace, ale především koordinátorem Dobrovolnického centra.

DC rovněž sleduje potřeby a kvalitu přijímající organizace a dodržování smluv.

Tato část metodiky vychází z Akreditace DC a ze **standardů č.10 Profesní rozvoj zaměstnanců a č.15 Zvyšování kvality sociální služby** přijímající organizace.

10.1 Hodnocení dobrovolníka

1) Nesystematické hodnocení (neformální) koordinátorem přijímající organizace

Je prováděno nahodile podle aktuální potřeby, bez předem daných postupů, kritérií a metod hodnocení, jde o poskytování zpětné vazby, provádí se ústně a má neformální charakter. Neformální hodnocení provádí regionální vedoucí.

2) Systematické hodnocení (formální) koordinátorem přijímající organizace

1x ročně probíhá hodnocení zaměstnance ze strany přímého nadřízeného a hodnocení vedoucího zaměstnance přímým nadřízeným. Formální hodnocení probíhá prostřednictvím hodnotícího rozhovoru.

Hodnotící rozhovor je příležitostí k výměně názorů mezi nadřízeným a pracovníkem a slouží ke sladění požadavků kladených na konkrétní pracovní činnost a skutečných schopností (znalostí, dovedností, zkušeností) hodnoceného pracovníka. Cílem hodnotícího rozhovoru je zjištění pracovních potřeb hodnoceného pracovníka/zejména v oblasti toku informací v PPO, vzdělávání, potřeb v oblasti komunikace na pracovišti, interpersonálních vztahů na pracovišti, schopnosti pracovníka být v souladu s posláním organizace a s její celkovou „firemní a etickou kulturou“, dále zjištění realistických přání pracovníků ohledně své další odborné specializace.

Hodnotícímu rozhovoru předchází vyplnění hodnotícího dotazníku (příloha č. 5 Standardu č.10), které si zaměstnanec vyplní sám a následně je jej předá svému nadřízenému. Vyplněný hodnotící dotazník je základem pro realizaci hodnotícího pohovoru. Nadřízený pracovník, který vede hodnotící rozhovor, sepiše o průběhu hodnocení záznam a předá jej řediteli.

Kontrolu dobrovolníků provádí také koordinátor DC

- Hodnocení probíhá průběžnou komunikací s koordinátory přijímající organizace, případně osobním setkáním nebo na supervizi s koordinátory dobrovolníků (2x ročně)

10.2 Hodnocení dodržování smlouvy v přijímající organizaci

Kvalitu služby/pracoviště přijímající organizace a dodržované smlouvy hlídá a kontroluje koordinátor DC.

- Hodnocení probíhá formou rozhovoru – telefonicky nebo osobně
- Minimálně 1 x ročně proběhne schůzka s koordinátorem PPO v prostředí přijímající organizace.
- Mimo samotné hodnocení pracovník DC s koordinátorem přijímající organizace řeší aktuální potřeby organizace směrem k dobrovolnictví, možnosti spolupráce

11 Postupy při podávání a řešení stížností

Postupy při podávání a řešení stížností se řídí akreditací vysílající organizace a jsou v souladu se **standards** přijímající organizace **č.7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, část Způsob informování pracovníků organizace PPO o stížnostním mechanismu, část Způsoby podání stížností a přijímání stížností, část Postup při vyřizování stížností, část Náležitosti evidence stížností, příloha č1 Formulář vyřizování stížností.**

11.1 Postup stížností podle Směrnice č.18 - STÍŽNOSTI - DC

Stížnost se může týkat kvality poskytované služby i pracovníků. Může být směřována na přijímající organizaci (či její pracovníky), DC a jeho pracovníky či na dobrovolníka.

Může být podána **ústně nebo písemně**, ale i **anonymně** do poštovní schránky DC, která je pravidelně vybírána (mohou se do ní vkládat stížnosti, náměty, připomínky i pochvaly).

Stížnost může přijmout jakýkoliv pracovník DC, který ji následně předá řediteli a vedoucímu služeb DC. Stížnost je zapsána do formuláře, projednána a vyřízena. Stěžovatel je oprávněn být přítomen vyřizování stížnosti. Přítomen vyřizování může být také pracovník provádějící kontrolu a nápravná opatření. Ke konfrontaci dochází pouze v krajním případě. Požádá-li o to stěžovatel, je třeba zachovat mlčenlivost o jeho totožnosti. Stížnost nevyřizuje pracovník, jehož se týká.

Stížnost je vyřízena ve lhůtě 30 dní.

O vyřízení stížnosti je vyhotoveno písemné rozhodnutí a je vždy zasláno/předáno stěžovateli. Pokud stěžovatel není spokojen s výsledkem, může se proti rozhodnutí odvolat, a to na následující místa:

Dobrovolnické centrum, z.s.

Bc. Jiřina Gasserová, koordinátorka programu
Prokopa Diviše 1605/5, 400 01, Ústí nad Labem
Tel.: 774 422 562
jirina.gasserova@dcul.cz

Rada spolku Dobrovolnického centra, z.s.

Předsedkyně Mgr. Lenka Vonka Černá
Prokopa Diviše 1605/5, 400 01, Ústí nad Labem
Tel.: 606 512 905
lenka.cerna@dcul.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí – pracoviště Ústí nad Labem,

Oddělení inspekce severovýchodní Čechy
Masarykova 633/318, 400 01 Ústí n.L.
Tel.: 950 196 583

Ministerstvo vnitra ČR

Mgr. Nataša Diatková
Vrchní ministerský rada
Odbor prevence kriminality
Oddělení preventivních činností a dobrovolnictví
Nad Štolou 3, 170 34 Praha 7
natasa.diatkova@mvr.cz

Veřejný ochránce práv

Kancelář VOP
Údolní 39, 602 00 Brno
Tel.: 542 542 111
podatelna@ochrance.cz

11.2 Postup stížností podle standardů PPO

Dobrovolníci jsou o stížnostním mechanismu informováni v rámci úvodního školení po nástupu do PPO a jejich povinností je mít neustálý přehled o mechanismu vyřizování stížností v PPO. Tuto skutečnost stvrdí svým podpisem. Dojde-li k personálním změnám v organizaci, které mají vliv na platný stížnostní mechanismus, jsou o těchto změnách pracovníci i dobrovolníci informováni svým nadřízeným pracovníkem.

Stížnostní mechanismus je popsán ve **standardu č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. Dobrovolníků se týká stejný postup jako pracovníků, neboť ve standardu č.9 jsou mezi pracovníky zařazeni do pozice nekvalifikovaného externího pracovníka.**

Zvolení postupu podle standardů PPO je vhodné **především pro pracovníky PPO a uživatele jejich služeb, případně jejich zákonné zástupce.**

Dobrovolník by měl, v souladu s uzavřenou smlouvou o dobrovolnické službě, upřednostnit podání stížnosti v DC podle Směrnice č.18.

12 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 **ústně**.

Obecně platí, že dobrovolník by měl optimálně oznámit ukončení služby minimálně 14 dní předem, na což je upozorněn již na vstupním školení a podepisuje také ve smlouvě, viz:

„Smlouva s dobrovolníkem článek IV, část:

4. 2. Dobrovolník se zavazuje, že plánované ukončení služby nahlásí nejpozději 14 dnů před ukončením dobrovolnické služby pověřené koordinátorce přijímající organizace.

4. 3. Dobrovolník se zavazuje, že v případě potřeby dřívějšího či nenadálého ukončení dobrovolnické služby bude především usilovat o plynulé a ohleduplné ukončení vztahů navázaných s konkrétním uživatelem a organizací.“

Předčasné ukončení smlouvy z jiného než zřetele hodného důvodu

V případě, že dobrovolník předčasně ukončí dobrovolnickou službu, nejprve DC informuje koordinátora dobrovolníků v přijímající organizaci a s ním následně domlouvá informování klienta/klientů/lidí v zařízení, s kterými byl dobrovolník v kontaktu.

Koordinátor DC následně řeší formální ukončení dobrovolnické služby daného dobrovolníka a vyjmutí ze seznamu pojištěných dobrovolníků.

13 Motivace a ocenění dobrovolníků

Tato část metodiky vychází Akreditace Dobrovolnického centra.

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.**

Pravidelnou událostí, kterou pořádá Dobrovolnické centrum Ústí nad Labem, je **Křesadlo**, do kterého přijímající organizace může nominovat nejlepší ze svých dobrovolníků, je rovněž přístupné široké veřejnosti.

14 Kritéria PPO pro výběr dobrovolníků

- Dobrovolník bez předsudků (**toto kritérium je v souladu s cíli služby, viz standard č.1 Cíle a způsoby poskytování sociální služby a standard č.2 Ochrana práv osob**)
- Respekt k odlišnostem
- Dodržování nastavených pravidel
- V NZDM Krupka nemůže přijímající organizace přijmout dobrovolníka se zdr.postižením pohybového charakteru – je zde bariérové prostředí
- PPO nemá žádné speciální požadavky vůči dobrovolníkům. Výhodou pro dobrovolníky je, když mají nějakou speciální dovednost (zájmovou, odbornou), kterou mohou ukázat dětem nebo je v ní vést.

15 Pozice a činnosti pro dobrovolníky v PPO

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

15.1 SAS Trmice a Ústí nad Labem

- Sklad prádla – třídění prádla – probrat zda je čisté, zda je vhodné, roztřídit podle druhu (dámské mikiny, kraťasy,...), vést systém skladu, připravit na výdej podle zakázky
- Společenství pro klienty – senioři, klienti s postižením, i pro rodiny klientů – pečující osoby (jsou unavené, vyčerpané), doprovody na nákup, na procházku, povídání, hry,

čtení seniorům, pěstování kytiček na balkóně, v bytě, dopomoc při péči o domácí zvíře, při venčení...

- Patroni pro ukrajinské rodiny – doprovázení, společenství, volnočasové aktivity
- Administrativní pomoc – vytřídění složek, úprava systému, např. po rocích, práce s archivací
- Pomoc s propagací – roznos letáčků, pomoc s grafikou, zpracováním letáčků, dle aktuální potřeby
- Technická pomoc – pomoc s IT, zapojení počítačů, pomoc s tiskárnami

!!!Zapojení dobrovolníka do společenství v rámci terénní služby - vhodné pro prověřené a zkušené dobrovolníky!!!

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

Kromě pravidel práce s klienty dle kapitoly 6 a dalších zásad této metodiky je dobrovolník zapojený v terénní službě povinen:

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

15.2 NDZM Krupka

- Doučování dětí - např. 1 x týdně v určený čas – individuálně i skupinově
- Pomoc při organizaci aktivit – jednorázové akce, plánování akcí
- Vedení volnočasových kroužků pro děti (tanec, hudební, sportovní....)
- Hraní společenských her
- Pomoc s údržbou vybavení, prostor
- Workshopy Tik Tok pro děti, správce Tik Tok organizace (založení, vedení, natáčení videí)
- Přednášky pro děti (cestovatelé....)

15.3 Organizačně-administrativní činnost

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

16 Příklady činností, které dobrovolníci dělat nesmí/nemohou

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

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

Nepovolená činnost dobrovolníků:

- **Podávání medikamentů a jakékoliv jiné další zdravotnické úkony**
- **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**

17 Přílohy

17.1 Smlouvy a přílohy

- Smlouva mezi vysílající organizací a dobrovolníkem
- Kodex dobrovolníka
- Prohlášení o mlčenlivosti
- Poučení a informace pro dobrovolníka o pojištění a zacházení s osobními cennými věcmi v rámci MADS
- Čestné prohlášení dobrovolníka, že v době uzavření smlouvy proti němu není vedeno žádné trestní řízení.
- Smlouva mezi přijímající a vysílající organizací
- Pověření koordinátora

17.2 Směrnice DC - Stížnosti

17.3 Manuál pro dobrovolníka – NZDM Krupka

17.4 Manuál pro dobrovolníka – SAS Trmice

..

17.5 Manuál pro dobrovolníka – SAS Krásné Březno

17.6 Příručka pro pracovníky, stručně - dobrovolnictví



Smlouva o spolupráci

v rámci Manažerské akreditace dobrovolnické služby VI.

(akreditována u MV ČR podle § 6 odst. 2 zák. č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě pod Č.j.: Č.J.:
MV-140586-6/OPK-2020)

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

Článek I. - Smluvní strany

1) PŘIJÍMAJÍCÍ ORGANIZACE:

Název organizace:

Adresa organizace: IČ:

Zastoupená statutárním zástupcem:

Kontaktní osoba:

(dále jen „přijímající organizace“)

2) DOBROVOLNÍK / DOBROVOLNICE

Jméno, příjmení:

trvale bytem:

datum narození:

(dále jen „dobrovolník“)

kontaktní údaje: adresa pro doručování:

tel. číslo: ; e-mail:

3) VYSÍLAJÍCÍ ORGANIZACE :

Dobrovolnické centrum, z.s., www.dcul.cz

Prokopa Diviše 1605/5, 400 01 Ústí nad Labem, IČ: 70225842

Zastoupená statutárním zástupcem: Mgr. Lenkou Vonka Černou, předsedkyní Rady spolku;

tel: 606 512 905, email: lenka@dcul.eu

Kontaktní osoba za DC:

Článek II. - Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je závazek vysílající organizace Dobrovolnické centrum, z.s. umožnit dobrovolníkovi za níže stanovených podmínek výkon dobrovolnické služby pro potřebu přijímající organizace na straně jedné a závazek dobrovolníka vykonávat dobrovolnickou službu svědomitě, pečlivě a bez nároku na odměnu na straně druhé. Přijímající organizace se zavazuje vytvořit pro dobrovolnickou službu optimální podmínky v duchu této smlouvy na straně třetí. DC má uzavřenou smlouvu o spolupráci s přijímající organizací v rámci Manažerské akreditace dobrovolnické služby. Dále má v přijímající organizaci kontaktní osobu, tzv. pověřeného koordinátora, který dobrovolníka přijímá do organizace, zaškoluje ho například v oblasti BOZP a seznamuje s dalšími vnitřními předpisy pro další potřeby přijímající organizace.

Článek III. - Podmínky pro účast v dobrovolnické službě

3.1. Hlavní náplní činnosti dobrovolníka jsou tyto činnosti:

3.2. Dobrovolník bere na vědomí, že dobrovolnickou službu vykonává bez nároku na finanční odměnu.

3.3. Dobrovolník nebude po dobu výkonu dobrovolnické činnosti ubytován.

3.4. Dobrovolníkovi nevzniká po dobu výkonu dobrovolnické činnosti nárok na stravování.

3.5. Dobrovolník se zavazuje k účasti na předvstupním proškolení či výcviku. Přijímající organizace se zavazuje k poskytnutí informací o možných rizicích spojených s výkonem dobrovolnické služby, o zásadách bezpečnosti a ochrany zdraví při práci. Dobrovolník se účastní supervizních či evaluačních setkání dle režimu přijímající organizace, případně svou neúčast předem omluví, přičemž si se zástupcem přijímající organizace domluví náhradní formu těchto aktivit.

3.6. Smluvní strany se dále dohodly takto:

- vysílající organizace uhradí veškeré výdaje spojené s nezbytnou přípravou dobrovolníka,
- dobrovolník se zavazuje vrátit poměrnou část výdajů vynaložených vysílající organizací, pokud dobrovolnickou službu z jiných než zřetelně hodných důvodů ukončí nebo se v přijímající organizaci po sjednání odmítne do výkonu dobrovolnické služby zapojit,
- dobrovolníkovi nebude poskytnuto kapesné,
- dobrovolník nebude vybaven ochrannými či pracovními prostředky - pomůckami,
- rozsah doby činnosti a odpočinku si dobrovolník volí dle zákoníku práce a s ohledem na možnosti a potřeby přijímající organizace. Časový rozsah i druh zvolené činnosti podléhá dohodě dobrovolníka s přijímající organizací a uživateli.

Článek IV. - Trvání smlouvy a ukončení dobrovolnické služby

4. 1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s dvoutýdenní výpovědní dobou bez nutnosti udání důvodu.

4. 2. Dobrovolník se zavazuje, že plánované ukončení služby nahlásí nejpozději 14 dnů před ukončením dobrovolnické služby pověřené koordinátorce přijímající organizace.

4. 3. Dobrovolník se zavazuje, že v případě potřeby dřívějšího či nenadálého ukončení dobrovolnické služby bude především usilovat o plynulé a ohleduplné ukončení vztahů navázaných s konkrétním uživatelem a organizací.

Článek V. - Odpovědnost za škodu a stížnost

5.1. Vysílající organizace uzavře nejpozději ke dni zahájení dobrovolnické služby u komerční pojišťovny HVP, a.s., pojistnou smlouvu kryjící odpovědnost za škodu na majetku nebo zdraví, kterou dobrovolník při výkonu dobrovolnické činnosti způsobí, nebo mu bude při výkonu dobrovolnické služby způsobena.

5.2. Dobrovolník podpisem smlouvy vyjadřuje souhlas s použitím svého data narození a adresy trvalého bydliště pro potřeby uzavření pojistné smlouvy.

5.3. Dobrovolník, který nesouhlasí, protestuje či není spokojen s kvalitou poskytované služby nebo s prací pracovníka přijímající organizace nebo vysílající organizace, má právo podat stížnost. Stížnost může být podána ústně či písemně; vyřizování stížnosti se řídí Směrnicí DC S 18 – Vyřizování stížností.

Článek VI. - Souhlas s pořizováním fotodokumentace

Dobrovolník **SOUHLASÍ** x **NESOUHLASÍ** /zaškrtněte/ s pořizováním fotodokumentace dobrovolnické služby, například vizuální záznam dobrovolníka s uživateli, pro účely mediální prezentace přijímající a vysílající organizace.

Článek VII. - Závěrečná ustanovení

7.1. Smluvní strany se zavazují, že budou zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, na něž se vztahuje zákon o ochraně osobní údajů č. 101/2000Sb.

7.2. 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, a dalšími relevantními právními normami.

7.3. Nedílnou součástí smlouvy jsou následující **přílohy**:

1. Kodex dobrovolníka

2. Poučení o cenných věcech a pojištění dobrovolníka

3. Prohlášení o mlčenlivosti

7.4. S výše uvedeným zpracováním osobních údajů i citlivých osobních údajů (v souladu s novým nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 - GDPR) uděluji svůj výslovný souhlas. Údaje budou zpracovávány v rámci programu Manažerská akreditace dobrovolnické služby.

Souhlas lze kdykoliv odvolat nebo požádat o výmaz údajů, které nepodléhají zákonným důvodům organizace k jejich uchování, a to písemně zasláním emailu na jirina.gasseroval@dcul.eu nebo zasláním dopisu na adresu sídla organizace.

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.

.....
Dobrovolnické centrum, z.s.
Koordinátorka MADS VI.
Bc. Jiřina Gasseroval

.....
Dobrovolník/ce

V Ústí nad Labem dne



KODEX DOBROVOLNÍKA

- Dobrovolníkem je každý, kdo ze své dobré vůle, ve svém volném čase a bez nároku na finanční odměnu vykonává činnost ve prospěch jiných lidí.
- Dobrovolníkem se může stát v podstatě kdokoliv, protože každý z nás umí něco, co může nabídnout druhým.
- *Je velké množství důvodů, proč se lidé stávají dobrovolníky:*
 - Mezi **pomáhající** motivy patří dělat svět lepším místem, pomáhat druhým lidem, předat svoje zkušenosti dál a dobrovolníkovi přinášejí pocit užitečnosti.
 - Mezi **učící se** motivace patří získávání nových zkušeností, dovedností, kontaktů a mnoho nového či dalšího.
- V každém případě je důležité, aby činnost dobrovolníka probíhala pod záštitou organizace, která poskytne dobrovolníkovi potřebné zázemí.

PRÁVA DOBROVOLNÍKA:

- ➔ Právo dostat úplné informace o poslání a aktivitách organizace, ve které chce dobrovolník pomáhat.
- ➔ Právo dostat úplné informace o činnosti, kterou by měl dobrovolník vykonávat, včetně její obsahové a časové náplně.
- ➔ Právo na činnost, která bude naplňovat očekávání dobrovolníka.
- ➔ Kontakt a spolupráce s koordinátorem dobrovolníků nebo jinou osobou, která je pověřena kontaktem s dobrovolníky v dané organizaci.
- ➔ Kontakt a spolupráce s osobou, která dobrovolníkovi činnost zadává a zpět ji od něj přijímá.
- ➔ Právo na zaškolení, výcvik či trénink.
- ➔ Právo na supervizi (setkání, kdy dobrovolník může sdělit své pocity, zkušenosti, problémy i úspěchy) - individuálně či ve skupině společně s jinými dobrovolníky.
- ➔ Právo říci „ne“, pokud činnost nebude vyhovovat zájmům a schopnostem dobrovolníka.
- ➔ Právo vědět, zda vykonaná činnost byla efektivní a vyžádat zpětnou vazbu.
- ➔ Právo být za dobře vykonanou činnost morálně ohodnocen.
- ➔ **Právo požádat si po ukončení dlouhodobé dobrovolnické služby o vydání „Osvědčení o vykonané dlouhodobé dobrovolnické službě“. /Pozn. - dlouhodobá dobrovolnická služba je delší než 3 měsíce/;**
- ➔ Právo sdělit a být vyslechnut přijímací nebo vysílající organizací, pokud dobrovolník prožívá etický konflikt.
- ➔ V případě neuspokojivé spolupráce právo kontaktovat DC se žádostí o nabídku dalších dobrovolných aktivit.

POVINNOSTI DOBROVOLNÍKA:

- ➔ Dobrovolník se zavazuje, že bude sjednanou činnost vykonávat osobně, podle svých schopností a znalostí.
- ➔ Dobrovolník je povinen řídit se pokyny pověřeného zástupce organizace.
- ➔ Dobrovolník se zavazuje, že se bude při své činnosti řídit principy organizace a bezpečnostními předpisy organizace. Odchýlí-li se od těchto předpisů, zodpovídá za případnou způsobenou škodu.
- ➔ Dobrovolník zachovává úplnou mlčenlivost o informacích získaných o klientech (osobní údaje, zdravotní stav, majetkové poměry apod.) nebo při své činnosti v organizaci (informace získané ze supervizních a evaluačních setkání, především skutečnosti týkající se druhých dobrovolníků, informace týkající se svěřených dokumentů a právních dokumentů, informace o spolupracujících organizacích).
- ➔ Dále se zavazuje neposkytovat sdělovacím prostředkům žádné informace o „programu či službě“ bez dohody s DC, s výjimkou obecných informací a jeho cílech.
- ➔ Dobrovolník se účastní všech školení a výcviků potřebných pro výkon své činnosti v organizaci.
- ➔ Je spolehlivý; plní úkoly, ke kterým se zavázal a nezneužívá projevené důvěry.
- ➔ Požádá o pomoc, kterou při své činnosti potřebuje.
- ➔ Zná a bere na vědomí své limity (časové, zdravotní atd.).
- ➔ Ztotožňuje se s posláním organizace, pro kterou činnost vykonává a navenek ji reprezentuje.
- ➔ Je „týmovým hráčem“

Dobrovolnické centrum, z.s.

Prokopa Diviše 1065/5, Ústí nad Labem 400 01

IČ: 70225842



Manažerská akreditace
dobrovolnické služby



dobrovolnické
centrum

PROHLÁŠENÍ O MLČENLIVOSTI

Dobrovolnické centrum, z.s. /dále DC/ je vysílající organizací v rámci Manažerské akreditace dobrovolnické služby VI. a spolupracuje s jednotlivými dobrovolníky v přijímajících organizacích dle uzavřené smlouvy.

Já, se zavazuji tímto zachovávat zcela a bezvýhradně mlčenlivost o všech důvěrných skutečnostech a poznatcích v Dobrovolnickém centru, z.s. a v přijímající organizaci uvedené ve Smlouvě o spolupráci, které jsem získal na supervizích, evaluačních setkáních, schůzkách s uživateli, spolupracovníky a dalšími organizacemi a v rámci dobrovolnické služby.

Dále se zavazuji zachovávat mlčenlivost o poznatcích získaných v rámci studia svěřených dokumentů DC, dalších právních dokumentů, porad zaměstnanců DC či v rámci náslechů a dokumentů týkajících se uživatelů sociálních a dobrovolnických služeb v DC, dobrovolníků a zaměstnanců DC (zejména osobní údaje, zdravotní stav, majetkové poměry apod.), o nichž se dozvím během své praxe, dobrovolnické služby či stáže na pracovištích DC.

Zavazuji se, neposkytovat sdělovacím prostředkům žádné důvěrné informace bez dohody s DC, s výjimkou obecných informací o cílech služeb DC v rozsahu veřejně dostupných informací na letácích DC, webových stránkách, výročních zprávách či nástěnkách.

Tuto mlčenlivost se zavazuji zachovávat jednou provždy, tj. i po ukončení dobrovolnické služby, praxe, studia a Evropské dobrovolné služby. Tento závazek mlčenlivosti se nevztahuje na případy, kdy povinnost oznamovat určité skutečnosti stanoví zákon.

S výše uvedeným zpracováním osobních údajů i citlivých osobních údajů (v souladu s novým nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 - GDPR) uděluji svůj výslovný souhlas. Údaje budou zpracovávány v rámci programu Manažerská akreditace dobrovolnické služby.

Souhlas lze kdykoliv odvolat nebo požádat o výmaz údajů, které nepodléhají zákonným důvodům organizace k jejich uchování, a to písemně zasláním emailu na jirina.gasserova@dcul.eu nebo zasláním dopisu na adresu sídla organizace.

V Ústí nad Labem dne

Podpis dobrovolníka:



POVĚŘENÍ KOORDINÁTORA DOBROVOLNÍKŮ

Smlouva o spolupráci

v rámci Manažerské akreditace dobrovolnické služby VI.

(akreditována u MV ČR podle § 6 odst. 2 zák. č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě pod Č.j.: Č.J.: MV-140586-6/OPK-2020)

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

uzavřená mezi smluvními stranami:

DOBROVOLNICKÉ CENTRUM, z.s.

sídlo: Prokopa Diviše 1605/5, 400 01 Ústí nad Labem

IČ: 70225842

zastoupené statutárním zástupcem: Mgr. Lenka Vonka Černá, předsedkyně Rady spolku,
tel. 606 512 905, email: lenka@dcul.eu

a koordinátorkou MADS V.: Bc. Jiřina Gasserová, tel. 774 422 562,
email: jirina.gasserova@dcul.eu

a

Název organizace:

Pověřená osoba: titul, jméno, příjmení

dat. nar.:

bytem:

kontaktní telefon:

e-mail:

(dále jen „pověřená osoba“) na straně druhé

níže uvedeného dne, měsíce a roku ve smyslu § 724 a násl. občanského zákoníku v tomto znění:

čl. I

Vymezení pojmů

1. **Dobrovolnické centrum, z.s.** je vysílající organizací v rámci Manažerské akreditace dobrovolnické služby VI. (dále jen **program**) podle zákona o dobrovolnické službě a zákona o sociálních službách.
2. **Pověřená osoba** je zástupcem **Dobrovolnického centra, z.s.** pověřená výkonem činnosti koordinátora dobrovolníků na půdě přijímající organizace **XXX název organizace** ve shodě se smlouvou mezi vysílající a přijímající organizací a platnou Akreditací **programu**.
3. **Koordinací dobrovolníků** se rozumí naplňování metodiky **programu** dle zákona o dobrovolnické službě a vyvíjení takové činnosti, která povede ke stabilnímu a kvalitnímu působení dobrovolnické služby ve prospěch přijímající organizace.

čl. II

Cíle pověření

1. Obecným cílem tohoto pověření je závazek obou stran ke vzájemné spolupráci na **programu** v souladu s jeho metodikou a podmínkami danými platnou akreditací **programu**.
2. Konkrétním cílem tohoto pověření je výkon funkce koordinátora dobrovolníků v **název organizace + město pověřenou osobou**.

čl. III

Závazky pověřené osoby

1. **Pověřená osoba** se zavazuje dodržovat Centrální harmonogram spolupráce na rok 2022 a žádat další aktivity harmonogramu dle potřeb přijímající organizace a v dohodě s přijímající organizací.
2. **Pověřená osoba** se zavazuje samostatně realizovat (v zastoupení **Dobrovolnického centra, z.s.**) činnosti spojené s koordinací dobrovolníků v **programu** a dané vypracovaným harmonogramem.
3. **Pověřená osoba** se zavazuje podílet se na zpracování výstupů **programu**, a to zejména na supervizi a evaluaci **programu**.
4. **Pověřená osoba** se zavazuje předávat **Dobrovolnickému centru, z.s.** v termínech stanovených v harmonogramu písemné podklady a další dokumentaci z aktivit **programu**.
5. **Pověřená osoba** se zavazuje podílet se na zpracování textové závěrečné zprávy o činnosti pro Ministerstvo vnitra ČR k 31. 12. 2022 a v následujících letech po dobu platnosti pověření.

čl. IV

Závazky Dobrovolnického centra, z.s.

1. **Dobrovolnické centrum, z.s.** se zavazuje vytvářet **pověřené osobě** předem dohodnuté podmínky potřebné pro koordinaci dobrovolníků v **programu**.
2. **Dobrovolnické centrum, z.s.** se zavazuje podílet se na zpracování harmonogramu činnosti v návaznosti na žádost o dotaci MV ČR v rámci **programu**, včetně dohodnutého podílu na realizaci aktivit tohoto harmonogramu.
3. **Dobrovolnické centrum, z.s.** se zavazuje průběžně informovat **pověřenou osobu** o všech skutečnostech souvisejících s realizací **programu**.
4. **Dobrovolnické centrum, z.s.** se zavazuje zajistit supervizi koordinátora a garanci programu, a zajišťovat pravidelnou evaluaci **programu**.

čl. V
Závěrečná ustanovení

1. Toto pověření nabývá účinnosti dne
- 2. Toto pověření se sjednává na dobu neurčitou.**
3. Toto pověření je vyhotoveno ve třech stejnopisech, z nichž 1 výtisk obdrží DC, druhý pověřený koordinátor a třetí přijímající organizace, ve a pro kterou je dobrovolnická služba vykonávána.
4. Jakékoliv dodatky a změny tohoto pověření jsou platné pouze po projednání oběma smluvními stranami, včetně písemného stvrzení těchto dodatků a změn.
5. Ukončení platnosti tohoto pověření je možné po vzájemné dohodě obou smluvních stran nebo na základě písemné výpovědi jedné strany s měsíční výpovědní lhůtou.

S výše uvedeným zpracováním osobních údajů i citlivých osobních údajů (v souladu s novým nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 - GDPR) uděluji svůj výslovný souhlas. Údaje budou zpracovávány v rámci programu Manažerská akreditace dobrovolnické služby.

Souhlas lze kdykoliv odvolat nebo zažádat o výmaz údajů, které nepodléhají zákonným důvodům organizace k jejich uchování, a to písemně zasláním emailu na jirina.gasserova@dcul.eu nebo zasláním dopisu na adresu sídla organizace.

V Ústí nad Labem dne.....

V dne.....

.....
za Dobrovolnické centrum, z.s.

Bc. Jiřina Gasserová

.....
Pověřená osoba

jméno, příjmení



**POUČENÍ A INFORMACE PRO DOBROVOLNÍKA
O POJIŠTĚNÍ A ZACHÁZENÍ S OSOBNÍMI CENNÝMI VĚCMI
v rámci Manažerské akreditace dobrovolnické služby VI.**

(akreditována u MV ČR podle § 6 odst. 2 zák. č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě pod
Č.j.: Č.J.: MV-140586-6/OPK-2020)

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

1. POJIŠTĚNÍ DOBROVOLNÍKA:

Dobrovolník, který působí na půdě přijímající organizace v rámci Manažerské akreditace dobrovolnické služby VI. je pro výkon dobrovolnické služby pojištěn. Pojistná smlouva je sjednaná u Hasičské vzájemné pojišťovny, a.s., č.: 001-0088-018, o pojištění pro případ úrazu a pojištění odpovědnosti za škodu.

Tato pojistná smlouva je sjednána pro případ odpovědnosti pojištěného (dobrovolníka) za škodu, způsobenou jiné osobě úrazem, nemocí, poškozením, zničením nebo pohřešováním (ztrátou) věci a pro případ úrazu, kdy je pojištěn život nebo zdraví pojištěné osoby (dobrovolníka) na riziko smrti úrazem a trvalých následků úrazu, to vše při výkonu dobrovolnické služby.

Pojistka zatím nepokrývá poslední část toho, co vyžaduje zákon, tedy pojištění škody na majetku dobrovolníka. Ministerstvo vnitra nechalo udělat rozbor u asociace pojišťoven a přijalo zatím tuto pojistku.

Pojištěný dobrovolník se podílí spoluúčastí na každé škodní události do výše 1.000,- Kč.

Text pojistky vám můžeme poslat e-mailem, dotazujte se dcul@seznam.cz, kopii pojistky papírovou poštou na vyžádání. Pojistné je 336 Kč za jednoho dobrovolníka na dobu jednoho roku vždy od 1. ledna do 31. prosince kalendářního roku a pojištění hradí akreditovaná organizace Dobrovolnické centrum.

Pro akreditaci dobrovolnické služby na půdě přijímající organizace uzavřela přijímající organizace smlouvu s Dobrovolnickým centrem, které zajišťuje legislativní rámec dobrovolnické služby a konkrétně zajišťuje pojištění dobrovolníků. Seznamy činných dobrovolníků jsou v pojišťovně pravidelně doplňovány prostřednictvím spolupráce Dobrovolnického centra, z.s. a pověřeného koordinátora / koordinátorky v přijímající organizaci.

2. POUČENÍ ZACHÁZENÍ S OSOBNÍMI CENNÝMI VĚCMI DOBROVOLNÍKA:

Přijímající organizace ani Dobrovolnické centrum nenesou odpovědnost za osobní cenné věci dobrovolníka vnesené dobrovolníkem na půdu přijímající organizace při výkonu dobrovolnické služby. Proto obě organizace doporučují dobrovolníkovi při výkonu dobrovolnické služby nevášet osobní cenné věci na půdu přijímající organizace.

Mgr. Lenka Vonka Černá
Předsedkyně Rady spolku
Dobrovolnické centrum, z.s.
www.dcul.cz



Manažerská akreditace
dobrovolnické služby



dobrovolnické
centrum

ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ DOBROVOLNÍKA

v rámci Manažerské akreditace dobrovolnické služby VI.

(akreditována u MV ČR podle § 6 odst. 2 zák. č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě pod Č.j.: Č.J.:
MV-140586-6/OPK-2020)

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

Prohlašuji na svou čest, že:

v době uzavření smlouvy není proti mě vedeno žádné trestní řízení.

Toto prohlášení podepisuji dobrovolně, nikoli pod nátlakem. Jsem si vědom(a) toho, že zamlčení výše uvedené skutečnosti je závažným porušením podmínek pro výkon dobrovolnické činnosti.

Souhlasím s tím, že výše uvedený údaj je součástí mé osobní složky vedené v Dobrovolnickém centru. Tento údaj nebude již dále zpracováván a bude uchován jen pro potřebu organizace.

S výše uvedeným zpracováním osobních údajů i citlivých osobních údajů (v souladu s novým nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 - GDPR) uděluji svůj výslovný souhlas. Údaje budou zpracovávány v rámci programu Manažerská akreditace dobrovolnické služby.

Souhlas lze kdykoliv odvolat nebo požádat o výmaz údajů, které nepodléhají zákonným důvodům organizace k jejich uchování, a to písemně zasláním emailu na jirina.gasseroval@dcul.cz nebo zasláním dopisu na adresu sídla organizace.

Jméno, příjmení dobrovolníka/ce:

Datum narození dobrovolníka/ce:

Podpis dobrovolníka

V Ústí nad Labem dne



Manažerská akreditace
dobrovolnické služby



dobrovolnické
centrum

Smlouva mezi vysílající a přijímající organizací v oblasti dobrovolnické služby

v rámci Manažerské akreditace dobrovolnické služby VI.

(akreditována u MV ČR podle § 6 odst. 2 zák. č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě pod
Č.j.: Č.J.: MV-140586-6/OPK-2020)

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

SMLOUVNÍ STRANY:

1) Dobrovolnické centrum, z.s.,

Prokopa Diviše 1605/5, 400 01 Ústí nad Labem, IČO: 70225842

Číslo účtu: 161336496/0300, ČSOB, a.s. pobočka Ústí nad Labem

Statutární zástupce: Mgr. Lenka Vonka Černá, předsedkyně Rady spolku, tel. 606 512 905

zastoupená: Bc. Jiřinou Gasserovou, koordinátorkou MADS V.

tel: +420 774 422 562, jirina.gasserova@dcul.cz

(dále jen „DC“, resp. též „vysílající organizace“).

2) **Název organizace, adresa**

IČO

zastoupené: titul, jméno, příjmení, pozice (např. ředitel apod.), tel.: , email:

Kontaktní osoba – pověřený koordinátor na pracovišti: titul, jméno, příjmení

Tel.: e-mail:

Uzavírají tímto na základě zákona o dobrovolnické službě č. 198/2002 Sb. níže uvedenou smlouvu o spolupráci v rámci Manažerské akreditace dobrovolnické služby V.

Předmět smlouvy

1.1 Předmětem smlouvy je závazek vysílající organizace vyslat dobrovolníka za níže stanovených podmínek a v rozsahu smlouvy uzavřené mezi ní a dobrovolníkem na straně jedné a závazek přijímající organizace umožnit dobrovolníkovi výkon činností specifikovaných touto smlouvou na straně druhé.

1.2. Dobrovolníkem je pro účely této smlouvy fyzická osoba, která ze své vůle, ve svém volném čase a bez nároku na finanční odměnu vykonává dobrovolnickou službu na půdě přijímající organizace uvedené v této smlouvě ve prospěch jejích uživatelů.

II.

Účel smlouvy

2.1. Účelem smlouvy je pomocí spolupráce na realizaci Manažerské akreditace dobrovolnické služby V.; **vyplňte za vaši organizaci: (např. přispívat k začlenění uživatelů sociální služby Oblastní charity, podpora samostatného bydlení, do přirozené komunity, přispět k humanizaci sociální služby, napomoci k smysluplnému trávení volného času uživatelů sociální služby.**

Vypište konkrétně: (Např. konkrétně se jedná; doprovody na kulturní a sportovní akce, společné procházky...)

Systém Dobrovolnické služby nenaruší chod a režim zařízení či organizace a vhodně doplní práci odborného personálu.

III.

Podmínky výkonu dobrovolnické služby

- 3.1. Dobrovolník bude vykonávat dobrovolnickou službu v přijímací organizaci na dobu neurčitou či na dobu určitou, a to dle povahy dobrovolnické služby a smlouvy s dobrovolníkem uzavřené a dle druhu činnosti, zájmu a představ samotného dobrovolníka.
- 3.2. Místem výkonu služby jsou převážně místa ve městě Ústí nad Labem /pokud i jinde, prosím vyplňte/, místa přirozeného pohybu uživatelů; sportoviště, budovy sloužící k provozování kulturních akcí, parky. Ve značné míře bude poskytování služby probíhat v domácnostech uživatelů, činnosti budou domlouvány a monitorovány koordinátorem dobrovolnické služby v organizaci.
- 3.3. Přijímací organizace nebude dobrovolníkovi zajišťovat ubytování, stravování ani proplácení cestovních nákladů spojených s přesunem z/do přijímací organizace.
- 3.4. Dobrovolník bude/nebude přijímací organizací vybaven osobními ochrannými pracovními prostředky.
- 3.5. DC je oprávněno ověřovat průběh dobrovolnické služby. Konzultace probíhají osobně, prostřednictvím telefonu či mailu. Minimálně 1x za 6 měsíců bude provedena osobní individuální konzultace s pověřeným koordinátorem a bude umožněn náhled do písemné evidence. Přijímací organizace vyplní 2x ročně informační dotazník, 1x ročně se uskuteční setkání s vedoucím či ředitelem přijímací organizace.
- 3.6. DC bere na vědomí, že přijímací organizace způsobem analogickým, jako u svých vlastních zaměstnanců, eliminuje možná rizika ohrožení zdraví dobrovolníka. Toto učiní zejména pravidelným prokazatelným seznámením všech aktivních dobrovolníků s Pokyny bezpečnosti práce a požární ochrany v souladu s příslušnými vnitřními předpisy organizace, stvrzeným podpisem školitele, koordinátora dobrovolníků a dobrovolníka.

IV.

Závazky Dobrovolnického centra, z. s.

Dobrovolnické centrum, z.s. se zavazuje:

- a) Zajistit aplikaci Manažerské akreditace dobrovolnické služby VI. dle zákona o dobrovolnické službě v přijímací organizaci. Rozhodnutí o udělení Akreditace MV ČR je přílohou č. 1 této smlouvy, Kodex dobrovolníka je přílohou č. 2.
- b) Zajistit prostřednictvím pověřeného koordinátora dobrovolníků v přijímací organizaci za účelem naplnění akreditace všechny činnosti vyplývající z Akreditace, přičemž písemné Pověření koordinátora dobrovolníků uzavřené dne datum je přílohou č. 3. této smlouvy.
- c) Zajistit supervizora dobrovolníků, supervizora koordinátora, supervizora programu a externího garanta programu (výběr supervize dle dohody).
- d) Zajistit pojištění dobrovolníků na základě podkladů zaslaných pověřeným koordinátorem formou pravidelně aktualizovaných seznamů činných dobrovolníků.
- e) Spolupodílet se na zajištění finančních nákladů nutných pro optimální realizaci Manažerské akreditace dobrovolnické služby VI. na půdě přijímací organizace podle předem dohodnutého modelu spolupráce.
- f) Poskytovat vedoucí přijímací organizace prostřednictvím pověřeného koordinátora zprávu o realizaci programu 1x za 6 měsíců, s vedením přijímací organizace provést konzultaci o optimálním vývoji a rozvoji programu 1x za rok.
- g) Být v pravidelném kontaktu s pověřeným koordinátorem dobrovolníků na půdě přijímací organizace formou osobních setkání a konzultací, dále pak formou e-mailové a telefonické komunikace dle potřeby.
- h) Písemně poučit každého dobrovolníka prostřednictvím pověřeného koordinátora ještě před vstupem dobrovolníka na půdu přijímací organizace o skutečnosti, že za škodu způsobenou na cenných věcech vnesených na půdu přijímací organizace neodpovídá ani DC ani přijímací organizace.

i) Závazek pojistit každého hlášeného dobrovolníka k 1.1. následujícího měsíce a o pojištění informovat pověřeného koordinátora v přijímající organizaci.

V.

Závazky přijímající organizace

Přijímající organizace se zavazuje:

- a) Vytvořit vhodné podmínky pro dobrovolnickou službu ve vybraných činnostech.
- b) Vytvořit vhodné prostorové, administrativní a personální podmínky pro organizační zázemí Manažerské akreditace dobrovolnické služby VI.
- c) Poskytnout prostor pro školení a pravidelné supervize dobrovolníků.
- d) Podílet se ve spolupráci s DC na výběru supervizora dobrovolníků, supervizora koordinátora, supervizora programu a externího garanta programu.
- e) V osobě pověřeného koordinátora průběžně informovat zaměstnance přijímající organizace o cílech a průběhu dobrovolnické služby na půdě přijímající organizace a mapovat nové potřeby této organizace v oblasti rozvoje dobrovolnické služby.
- f) Základní zásady dobrovolnické služby zpracovat do souvisejících interních provozních materiálů přijímající organizace, nejlépe formou směrnice.
- g) Zajistit prostřednictvím pověřeného koordinátora dobrovolníků informovanost DC o přípravě, průběhu realizace a výsledcích vlastního školení dobrovolníků a následných supervizí, nejlépe ve spolupráci s DC.
- h) Zajistit prostřednictvím pověřeného koordinátora dobrovolníků vedení písemné dokumentace na půdě přijímající organizace.
- i) Prezentovat spolupráci v rámci Manažerské akreditace dobrovolnické služby V. odborné i laické veřejnosti a uvádět DC jako spolupracující organizaci.
- j) Přijímající organizace neodpovídá za cenné věci vnesené dobrovolníkem na půdu přijímající organizace. Dobrovolník je o této skutečnosti poučen DC prostřednictvím pověřeného koordinátora ještě před započítáním výkonu dobrovolnické služby.
- k) Pověřený koordinátor přijímající organizace se zavazuje vždy po 6 měsících písemně informovat vedení přijímající organizace a DC o průběhu realizace dobrovolnické služby a o plnění závazků vyplývajících z této smlouvy.

VI.

Kontaktní osoby

- 6.1. Kontaktní osobou pro potřeby vyplývající z této smlouvy je za přijímající organizaci **titul, jméno, příjmení, pozice (např. ředitel org.)**.
- 6.2. Kontaktní osobou pro potřeby vyplývající z této smlouvy je za DC pověřený koordinátor.
- 6.3. Pověřeným koordinátorem dobrovolníků na půdě přijímající organizace je **titul, jméno, příjmení, pozice (např. koordinátor dobrovolníků)**.
- 6.4. Garantkou Manažerské akreditace dobrovolnické služby VI. je Mgr. Lenka Vonka Černá.

VII.

Doba platnosti a způsob ukončení smlouvy

- 7.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s možností výpovědi.
- 7.2. Výpovědní lhůta činí 14 dní a počíná běžet následujícím dnem po doručení výpovědi.

VIII.

Závěrečná ustanovení

- 8.1. Přijímající organizace prohlašuje, že činnosti této smlouvy nejsou předmětem podnikání, ani nejsou jinak vykonávány osobami v pracovněprávním vztahu, služebním nebo členském poměru, anebo zajišťované jinými osobami v rámci jejich podnikání.
- 8.2. Veškeré změny a dodatky k této smlouvě vyžadují písemnou formu.

- 8.3. V otázkách touto smlouvou výslovně neupravených se strany řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, popř. zákonem č. 89/2012Sb. (občanský zákoník) v pl. znění.
- 8.4. 6.3. Nedílnou součástí smlouvy jsou následující **přílohy**:
- 1. Rozhodnutí o udělení Akreditace v oblasti dobrovolnické služby MV ČR**
- 2. Kodex dobrovolníka**
- 3. Pověření koordinátora dobrovolníků**
- 8.5. Tato smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží jeden výtisk a třetí výtisk bude uložen v dokumentaci Manažerské akreditace dobrovolnické služby VI. v DC.

S výše uvedeným zpracováním osobních údajů i citlivých osobních údajů (v souladu s novým nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 - GDPR) uděluji svůj výslovný souhlas. Údaje budou zpracovávány v rámci programu Manažerská akreditace dobrovolnické služby.

Souhlas lze kdykoliv odvolat nebo požádat o výmaz údajů, které nepodléhají zákonným důvodům organizace k jejich uchování, a to písemně zasláním emailu na Jirina.gasseroval@dcul.eu nebo zasláním dopisu na adresu sídla organizace.

V Ústí nad Labem dne.....

Vdne.....

.....
Za vysílající organizaci
Dobrovolnické centrum, z.s.
Mgr. Lenka Vonka Černá

.....
Za přijímající organizaci
Název organizace
Titul, jméno, příjmení ředitele/ky organizace

RAZÍTKO

SMĚRNICE DOBROVOLNICKÉHO CENTRA, z.s. S 18 - VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Při zahájení spolupráce s uživatelem či dobrovolníkem je pracovník povinen informovat uživatele či dobrovolníka o možnosti podání stížnosti na poskytovanou službu. Pravidla při vyřizování stížnosti a formulář na stížnosti jsou automaticky předány v písemné podobě při podpisu Smlouvy o poskytování sociální služby (uživatel) a Smlouvy o spolupráci (dobrovolník)

Co je stížnost

Pokud uživatel či dobrovolník nebo někdo další, koho se poskytování sociálních služeb DC dotýká, označí své sdělení či podání jako stížnost, pak jde o stížnost, ať je její obsah jakýkoliv. Stížnost se může týkat jak kvality poskytované služby, tak i pracovníků DC. Stížnost neopravňuje pracovníky k udělení jakýchkoli sankcí v neprospěch uživatele.

Co je anonymní stížnost

Anonymní stížností se rozumí stížnost, která neobsahuje údaje podstatné pro identifikaci osoby stěžovatele (tj. jméno, příjmení, adresu), tzn. že stěžovatel je neznámý. Za anonymní stížnost se považuje také stížnost, u které je dodatečně zjištěno, že došlo k uvedení neexistující adresy, popř. došlo ke zneužití jména a adresy jiné osoby.

Podávání stížností

Uživatelé či dobrovolníci jsou informováni (ústně a při podpisu Smlouvy o poskytování sociální služby) o možnosti podat stížnost. Je jim předán návod, jakou formou lze stížnost podat, jsou informováni o tom, že si mohou k vyřizování stížnosti přizvat nezávislého zástupce či blízkou osobu.

Kdo podává stížnost: Stížnosti mohou podávat uživatelé či dobrovolníci a též další osoby, které jsou v případě zainteresovány.

Jakým způsobem lze stížnost podat: Stížnost může být podána ústně nebo písemně. V DC je zřízena poštovní schránka, která je pravidelně vybírána. Sem se také vhadzují připomínky, stížnosti, náměty či pochvaly. Stížnost lze podat rovněž prostřednictvím webových stránek www.dcul.cz v kapitole Kniha přání a stížností.

Jak se stížnost přijímá: K přijetí ústní stížnosti je oprávněn jakýkoli pracovník DC, nejlépe v přítomnosti dalšího pracovníka, je-li přítomen. Pracovník předá stížnost řediteli a vedoucímu služeb DC a ten ji zapíše do formuláře „Stížnost“. Formuláře jsou číslovány a ukládány do složky „Stížnosti“.

Komu si lze stěžovat:

Rada spolku DC, komu si může uživatel také stěžovat:

Lenka Černá, Palachova 709/13, 400 01 Ústí nad Labem, tel.: 606 512 905

Kamila Staňková, Malý Šenov 43, 407 78 tel.: 724 241 794

Lukáš Vavřina, Seifertova 462, 403 31 Ústí nad Labem, tel.: 776 030 842

Vyřizování stížností

Jak se stížnost vyřizuje: Povinností ředitele a vedoucího služeb DC je každou stížnost projednat a vyřídit, v případech oprávněných stížností pak také sjednat nápravu. Vyřizování stížnosti je oprávněn účastnit se uživatel či dobrovolník, případně jeho zástupce, kterého si může uživatel zvolit, dále pracovník, který provádí kontrolu a nápravná opatření. Konfrontace je brána jako krajní prostředek, pokud s ní obě strany souhlasí. Požádá-li o to uživatel či dobrovolník, je třeba zachovat mlčenlivost o jeho totožnosti. Stížnost nevyřizuje pracovník, jehož se stížnost týká.

Do kdy se stížnost vyřídí a co její vyřízení obsahuje: Stížnost je vyřízena ve lhůtě do 30 dnů. O vyřízení stížnosti je vypracováno písemné rozhodnutí. Každá evidovaná stížnost obsahuje datum přijetí, datum vyřízení stížnosti, přijatá opatření k nápravě, přijatá preventivní opatření, jméno člověka, který stížnost přijal, jméno osoby která stížnost vyřizovala a výsledek šetření oprávněnosti či neoprávněnosti stížnosti. Toto písemné rozhodnutí je vždy zasláno stěžovateli.

Co se děje dále: Všechny stížnosti jsou projednány ústně se stěžovatelem, je také předána vypracovaná zpráva/rozhodnutí o vyřízení stížnosti. Pokud je stížnost shledána oprávněnou, je sjednána okamžitá náprava, uživateli či dobrovolníkovi se omluví pracovník, jehož se stížnost týká a ředitel a vedoucí služeb DC. Proti tomuto rozhodnutí se může uživatel či dobrovolník do 30 dnů odvolat a to ústně nebo písemně – seznam míst, kde se může uživatel odvolat:

Rada spolku Dobrovolnického centra (kontakt: předsedkyně Rady spolku Mgr. Lenka Černá, tel.: 606 512 905)

Ministerstvo práce a sociálních věcí - pracoviště Ústí nad Labem, oddělení inspekce severovýchodní Čechy, Masarykova 633/318, 400 01 Ústí nad Labem, tel.: 950 196 583

Veřejný ochránce práv, Kancelář VOP, Údolní 39, 602 00 Brno, e-mail: podatelna@ochrance.cz, tel. 542 542 111

Jak se vyřizuje anonymní stížnost: Všechny došlé anonymní stížnosti zaevidujeme do evidence stížností. Namísto jména, příjmení a adresy se výrazně označí, že se jedná o anonymní stížnost. V případě, že některé stížnosti se až po zaevidování v průběhu šetření ukáží jako anonymní (zpravidla po vrácení potvrzení příjmu stížnosti jako nedoručitelné zásilky či sdělením jmenovitě uvedeného občana nebo zaměstnance, že stížnost neposlal), označí se podání v evidenci jako anonymní dodatečně.

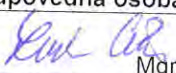
Následně bude stížnost řešena na týmové poradě zaměstnanců DC. Závěr řešení stížnosti bude uveden v evidenci stížností spolu s přijatými opatřeními. Výsledek stížnosti bude vyvěšen na nástěnce (v hlavní chodbě Dobrovolnického centra, z.s., popřípadě na webových stránkách DC.).

V případě, že anonymní stížnost je natolik nekonkrétní, nepodávající dostatek údajů k samotnému zahájení šetření nebo se jedná o natolik obecnou a neadresnou kritiku, že by na ni bylo možno reagovat opět jen všeobecně, může ředitel a vedoucí služeb DC rozhodnout, že se tato stížnost nebude prošetřovat. Ke každé takové anonymní stížnosti se přiloží rozhodnutí spolu s příslušným zdůvodněním, proč věc nebyla šetřena a vyřizována.

Závěr:

Tato vnitropodniková směrnice je dostupná všem pracovníkům DC – složka vnitropodnikové směrnice. Všichni uživatelé služeb či dobrovolníci DC mají informace o možnostech podání stížností a to i v písemné podobě, která jim je při podpisu smlouvy předána. Na poradách jsou stížnosti vyhodnocovány a je prováděna analýza jednotlivých stížností vzhledem k možnostem zlepšení kvality poskytovaných služeb.

Ředitel a vedoucí služeb DC pravidelně ověřuje, zda pracovníci rozumí cílům a postupům pro podávání stížností a dokáží je aplikovat. Stížnosti jsou využívány jako podnět pro rozvoj služeb DC.

Datum vydání směrnice:	Účinnost směrnice od:	Odpovědná osoba: ředitel DC
18.1.2016	19.1.2016	 Mgr. Lenka Černá

Manuál dobrovolníka Poradny pro občanství/Občanská a lidská práva (dále jen „PPO“) – pobočka Krásné Březno

Milý dobrovolníku,

před tím, než u nás začneš působit, bychom tě rádi seznámili s několika důležitými informacemi a pravidly, které budeš v rámci dobrovolnictví u nás potřebovat. Nelekej se, záleží nám na tom, aby ses u nás cítil dobře a ještě než u nás začneš „pracovat“, bychom chtěli nastínit, co tě u nás čeká. Jsme moc rádi, že se k nám připojíš a budeš pomáhat jak nám, tak i našim klientům.

- Poprvé se setkáme na naší ústecké pobočce, na adrese Zolova 502/2, 400 07 Ústí nad Labem (zelený rohový dům naproti benzínce), v přízemí, rohový vchod.
- V tento den se seznámíš s rámcovým harmonogramem našeho fungování a seznámíš se s pracovníky. Předáme si na sebe kontakty, vše budeš primárně sice řešit s koordinátorem, ale někdy bude potřeba řešit věci i s ostatními pracovníky, zejména vždy s klíčovým pracovníkem klienta, pokud budeš pracovat i s klienty.
- Vysvětlíme ti, jaké sociální služby poskytujeme a jaké jsou cíle a poslání naší organizace (terénní programy a sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi).

Tabulka průběhu dobrovolnictví

Průběh dobrovolnictví
Nahlášení příchodu koordinátorovi – Markéta Kvasničková (tel. 601 310 260, e-mail: marketa.kvasnickova@poradna-prava.cz); v případě její nepřítomnosti zástupu Bc. Karolíně Paškové (tel. 724 701 602, e-mail: karolina.paskova@poradna-prava.cz)
Koordinátor předá a vysvětlí tabulku činností (příchody, odchody, počet hodin, činnost)
Vyplnění dokumentace – BOZP, mlčenlivost
Odložení věcí – skříň v konzultační místnosti, která není zpřístupněna klientům
Seznámení s pracovištěm – kuchyňka, toaleta pro personál naproti kuchyňce, místnost pro šatník, hlavní konzultovna
Označení dobrovolníka – při běžné agendě není nutné, je však vhodné při pomoci u pořádaných akcí (bazárek ošacení apod.)
Stanovení denní činnosti
Omluvy – hlásit vždy koordinátorovi, případně zástupu, v případě nenadálé události neprodleně. Pokud víš, že nebudeš moci přijít dopředu, nahlaš nám to prosím, co nejdříve. Vždy koordinátorovi zavolej, SMS zprávu nemusí slyšet, pokud bude jednat s klienty.
Odchod – nahlášení odchodu koordinátorovi

- V rámci výkonu dobrovolnictví tě může čekat i cestování, pakliže se budeš např. podílet na doučování v rodinách našich uživatelů, počítej prosím proto s vynaložením finančních prostředků na dopravu.
- Je na tobě, jakým způsobem se budeš při výkonu dobrovolnictví stravovat – na pobočce je kuchyňka, kde je k dispozici mikrovlnka a lednice. Můžeš ale obědvat i mimo kancelář, v bezprostřední blízkosti je např. Hospoda U tří koček.
- Naše pracovní doba je pružná, zpravidla mezi 7.00 – 17.30 (nejčastěji však 7.30 – 16.00), takže je potřeba se v některých dnech našim plánům přizpůsobit, aby s tebou na pobočce někdo byl.
- Když tě bude čekat cesta do terénu, buď prosím vhodně oblečen a obut (vysoké podpatky nejsou to pravé ořechové...). Na pobočce můžeš chodit v botách, nebo se můžeš přezouvat, jak ti bude libo.
- Budeš-li potřebovat ochranné a jiné pomůcky pro práci (respirátor, rukavice, hadry apod.), řekni o ně koordinátorovi, budou ti poskytnuty.
- Za samozřejmost považujeme, že nebudeš při výkonu dobrovolnické činnosti pod vlivem žádných návykových látek (alkohol, omamné a psychotropní látky). Zakouřit si můžeš, kdy budeš potřebovat, a to před pobočkou na ulici (nedopalek dej do připravené plechovky).
- Pokud v průběhu dobrovolnictví zjistíš, že se s některým z našich uživatelů znáš, prosíme informuj nás o tom.

Za naprosto automatické považujeme slušné chování k pracovníkům i uživatelům služeb. Náš kolektiv je přátelský a funguje na principu vzájemné otevřenosti a důvěry, a proto se na nás neváhej obrátit, pokud budeš mít jakékoliv dotazy nebo požadavky. *Ne vše se dá sice splnit, ale o všem se dá mluvit ☺.*

Těšíme se na vzájemnou spolupráci, TÝM PPO.

Manuál dobrovolníka Poradny pro občanství/Občanská a lidská práva (dále jen „PPO“) – pobočka Krupka

Milý dobrovolníku,

před tím, než u nás začneš působit, bychom tě rádi seznámili s několika důležitými informacemi a pravidly, které budeš v rámci dobrovolnictví u nás potřebovat. Nelekej se, záleží nám na tom, aby ses u nás cítil dobře a ještě než u nás začneš „pracovat“, bychom chtěli nastínit, co tě u nás čeká. Jsme moc rádi, že se k nám připojíš a budeš pomáhat jak nám, tak i našim klientům.

- Poprvé se setkáme na naší krupské pobočce, na adrese Masarykova 461, 417 41 Krupka – když budeš stát naproti ZŠ Masarykova, tak my sídlíme v přístavku vpravo od školy, kde zazvoníš na zvonek Želváčku.
- V tento den se seznámíš s rámcovým harmonogramem našeho fungování a seznámíš se s pracovníky. Předáme si na sebe kontakty, vše budeš primárně sice řešit s koordinátorem, ale někdy bude potřeba řešit věci i s ostatními pracovníky, zejména vždy s klíčovým pracovníkem klienta, pokud budeš pracovat i s klienty.
- Vysvětlíme ti, jaké sociální služby poskytujeme a jaké jsou cíle a poslání naší organizace (terénní programy a sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, ale hlavně nízkoprahové zařízení pro děti a mládež).

Tabulka průběhu dobrovolnictví

Průběh dobrovolnictví
Nahlášení příchodu koordinátorovi – Bc. Barbora Beštová (tel. 732 278 751, e-mail: barbora.bestova@poradna-prava.cz); v případě její nepřítomnosti zástupu Bc. Lucii Zettlitzerové (tel. 724 701 619, e-mail: lucie.zettlitzerova@poradna-prava.cz)
Koordinátor předá a vysvětlí tabulku činností (příchody, odchody, počet hodin, činnost)
Vyplnění dokumentace – BOZP, mlčenlivost
Odložení věcí – kancelář pracovníků, která není zpřístupněna klientům bez doprovodu
Seznámení s pracovištěm – kancelář, toalety pro personál a děti, sklad, klubovny...
Označení dobrovolníka – při běžné agendě není nutné, je však vhodné při pomoci u pořádaných akcí (Den dětí, Pálení čarodějnic apod.)
Stanovení denní činnosti
Omluvy – hlásit vždy koordinátorovi, případně zástupu, v případě nenadálé události neprodleně. Pokud víš, že nebudeš moci přijít dopředu, nahlaš nám to prosím, co nejdřív. Vždy koordinátorovi zavolej, SMS zprávu nemusí slyšet, pokud bude jednat s klienty.
Odchod – nahlášení odchodu koordinátorovi

- V rámci výkonu dobrovolnictví tě může čekat i cestování, pakliže se budeš podílet na terénní práci v lokalitách, nebo s námi pojeděš na výlet, počítej prosím proto s vynaložením finančních prostředků na dopravu.
- Je na tobě, jakým způsobem se budeš při výkonu dobrovolnictví stravovat – na pobočce je mikrovlnka a lednice. Můžeš ale obědovat i mimo kancelář, v okolí je např. kebab nebo Restaurace Pod Kaštany.
- Naše pracovní doba je pružná, zpravidla mezi 8:00 – 18:00 (nejčastěji však 10:00 – 16:30), takže je potřeba se v některých dnech našim plánům přizpůsobit, aby s tebou na pobočce někdo byl.
- Když tě bude čekat cesta do terénu, buď prosím vhodně oblečen a obut (vysoké podpatky nejsou to pravé ořechové...). Na pobočce můžeš chodit v botách, nebo se můžeš přezouvat, jak ti bude libo.
- Budeš-li potřebovat ochranné a jiné pomůcky pro práci (respirátor, rukavice, hadry apod.), řekni o ně koordinátorovi, budou ti poskytnuty.
- Za samozřejmost považujeme, že nebudeš při výkonu dobrovolnické činnosti pod vlivem žádných návykových látek (alkohol, omamné a psychotropní látky). Zakouřit si můžeš, když budeš potřebovat, ale pouze za pozemkem školy, tedy před červenou bránou.
- Pokud v průběhu dobrovolnictví zjistíš, že se s některým z našich uživatelů znáš, prosíme informuj nás o tom.

Za naprosto automatické považujeme slušné chování k pracovníkům i uživatelům služeb. Náš kolektiv je přátelský a funguje na principu vzájemné otevřenosti a důvěry, a proto se na nás neváhej obrátit, pokud budeš mít jakékoliv dotazy nebo požadavky. *Ne vše se dá sice splnit, ale o všem se dá mluvit ☺.*

Těšíme se na vzájemnou spolupráci, TÝM PPO.

Manuál dobrovolníka Poradny pro občanství/Občanská a lidská práva (dále jen „PPO“) – pobočka Trmice

Milý dobrovolníku,

před tím, než u nás začneš působit, bychom tě rádi seznámili s několika důležitými informacemi a pravidly, které budeš v rámci dobrovolnictví u nás potřebovat. Nelekej se, záleží nám na tom, aby ses u nás cítil dobře a ještě než u nás začneš „pracovat“, bychom chtěli nastínit, co tě u nás čeká. Jsme moc rádi, že se k nám připojíš a budeš pomáhat jak nám, tak i našim klientům.

- Poprvé se setkáme na naší trmické pobočce, na adrese Fügnerova 59/20, 400 04 Trmice (budova bývalé lékárny), vedle budovy školy. Přímo naproti zastávce autobusu Stará škola, v oknech máme PORADNA.
- V tento den se seznámíš s rámcovým harmonogramem našeho fungování a seznámíš se s pracovníky. Předáme si na sebe kontakty, vše budeš primárně sice řešit s koordinátorem, ale někdy bude potřeba řešit věci i s ostatními pracovníky, zejména vždy s klíčovým pracovníkem klienta, pokud budeš pracovat i s klienty.
- Vysvětlíme ti, jaké sociální služby poskytujeme a jaké jsou cíle a poslání naší organizace (terénní programy a sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi).

Tabulka průběhu dobrovolnictví

Průběh dobrovolnictví
Nahlášení příchodu koordinátorovi – Bc. Eliška Jaklová (tel. 771 132 560, e-mail: eliska.jaklova@poradna-prava.cz); v případě její nepřítomnosti zástupu Veronice Tylšové (tel. 724 701 603, e-mail: veronika.tylsova@poradna-prava.cz)
Koordinátor předá a vysvětlí tabulku činností (příchody, odchody, počet hodin, činnost)
Vyplnění dokumentace – BOZP, mlčenlivost
Odložení věcí – konzultační místnost, která není zpřístupněna klientům bez doprovodu
Seznámení s pracovištěm – kuchyňka, toalety pro personál, místnost pro šatník, úklidová místnost, hlavní konzultovna
Označení dobrovolníka – při běžné agendě není nutné, je však vhodné při pomoci u pořádaných akcí (bazárek ošacení apod.)
Stanovení denní činnosti
Omluvy – hlásit vždy koordinátorovi, případně zástupu, v případě nenadálé události neprodleně. Pokud víš, že nebudeš moci přijít dopředu, nahlaš nám to prosím, co nejdříve. Vždy koordinátorovi zavolej, SMS zprávu nemusí slyšet, pokud bude jednat s klienty.
Odchod – nahlášení odchodu koordinátorovi

- V rámci výkonu dobrovolnictví tě může čekat i cestování, pakliže se budeš např. podílet na doučování v rodinách našich uživatelů, počítej prosím proto s vynaložením finančních prostředků na dopravu.
- Je na tobě, jakým způsobem se budeš při výkonu dobrovolnictví stravovat – na pobočce je kuchyňka, kde je k dispozici mikrovlnka a lednice. Můžeš ale obědovat i mimo kancelář, v okolí je např. Restaurace Globus.
- Naše pracovní doba je pružná, zpravidla mezi 7.00 – 17.30 (nejčastěji však 7.30 – 16.00), takže je potřeba se v některých dnech našim plánům přizpůsobit, aby s tebou na pobočce někdo byl.
- Když tě bude čekat cesta do terénu, buď prosím vhodně oblečen a obut (vysoké podpatky nejsou to pravé ořechové...). Na pobočce můžeš chodit v botách, nebo se můžeš přezouvat, jak ti bude libo.
- Budeš-li potřebovat ochranné a jiné pomůcky pro práci (respirátor, rukavice, hadry apod.), řekni o ně koordinátorovi, budou ti poskytnuty.
- Za samozřejmost považujeme, že nebudeš při výkonu dobrovolnické činnosti pod vlivem žádných návykových látek (alkohol, omamné a psychotropní látky). Zakouřit si můžeš, kdy budeš potřebovat, a to venku před zadním vchodem (nedopalek dej do připravené plechovky).
- Pokud v průběhu dobrovolnictví zjistíš, že se s některým z našich uživatelů znáš, prosíme informuj nás o tom.

Za naprosto automatické považujeme slušné chování k pracovníkům i uživatelům služeb. Náš kolektiv je přátelský a funguje na principu vzájemné otevřenosti a důvěry, a proto se na nás neváhej obrátit, pokud budeš mít jakékoliv dotazy nebo požadavky. *Ne vše se dá sice splnit, ale o všem se dá mluvit ☺.*

Těšíme se na vzájemnou spolupráci, TÝM PPO.



Stručná příručka pro zapojení dobrovolníků v PPO na pracovištích
Ústeckého kraje

Úvod

Dobrovolnictví je nepovinná činnost vykonávaná ve prospěch druhých, bez nároku na finanční odměnu. Dobrovolníkem je každý, kdo ze své dobré vůle, ve svém volném čase a bez finanční odměny vykonává činnost ve prospěch někoho jiného, proto je důležité mít toto vždy na paměti. Dobrovolník není naším zaměstnancem a je na místě prokázat mu za jeho záslužnou činnost úctu a uznání.

Motivem, proč se lidé stávají dobrovolníky může být potřeba pomáhat druhým, dělat svět lepším místem, předat své zkušenosti dál a v neposlední řadě přináší tato činnost dobrovolníkovi pocit užitečnosti. Nadto získá dobrovolník nové zkušenosti, dovednosti, kontakty a rozšiřuje si obzor.

Naše organizace je přijímající organizací, tou vysílající (ten, kdo má záštitu nad dobrovolníky) je Dobrovolnické centrum Ústí nad Labem (dále jen „DC“). Dobrovolníky získáváme různými způsoby s dopomocí DC nebo naší vlastní aktivitou.

Obecné pokyny

- 1) Regionální vedoucí sociálních služeb stanovila po vzájemné dohodě koordinátory dobrovolníků, kteří budou mít na starosti komunikaci s dobrovolníky i s DC a plánování průběhu realizace dobrovolnictví.
- 2) Koordinátorem dobrovolníků je dle pověření v Ústí nad Labem Markéta Kvasničková, zastupujícím pracovníkem je Karolína Pašková. V Trmicích je koordinátorem Eliška Jaklová, zastupujícím pracovníkem je Veronika Tylšová a v Krupce je koordinátorem Barbora Beštová, zastupujícím pracovníkem je Lucie Zettlitzerová.
- 3) Po prvním kontaktu dobrovolníka s pracovištěm koordinátor zařídí vše nezbytné, viz. níže.

Tabulka průběhu dobrovolnictví

Průběh dobrovolnictví
Předání kontaktů na koordinátora a zastupujícího pracovníka konkrétní pobočky. Dobrovolník se vždy po příchodu nahlásí u koordinátora.
Koordinátor předá a vysvětlí tabulku činností (příchody, odchody, počet hodin, činnost).
Vyplnění dokumentace – BOZP, mlčenlivost
Koordinátor předá dobrovolníkovi Manuál dobrovolníka.
Přiblížení služeb, které poskytujeme – SASrd, TP, NZDM
Odložení věcí – skříň v konzultační místnosti, která není zpřístupněna klientům (Ústí n/Labem), zadní konzultační místnost (Trmice), kancelář pracovníků (Krupka).
Seznámení s pracovištěm – kuchyňka, toaleta pro personál, místnost pro šatník, hlavní konzultovna, soukromá konzultační místnost, klubovny...

Označení dobrovolníka – při běžné agendě není nutné, je však vhodné při pomoci u pořádaných akcí (bazárek ošacení, Den dětí apod.)
Stanovení denní činnosti
Omluvy – dobrovolník hlásí vždy koordinátorovi, případně zástupu, v případě nenadálé události neprodleně. Pokud ví, že nebude moci přijít dopředu, nahlásí nám to co nejdříve. Preferujeme telefonický hovor, SMS zprávu nemusí koordinátor slyšet, pokud bude jednat s klienty.
Jednotliví pracovníci jsou povinni spolupracovat s dobrovolníkem a podílet se na výkonu dobrovolnictví, bude-li třeba.
Odchod – nahlášení odchodu koordinátorovi

- 4) Dobrovolník je informován o tom, že si s ním budou pracovníci vykat a je mu nabídnuto oslovování křestními jmény. Postupně může dojít k oboustranné dohodě na tykání.
- 5) Všichni pracovníci s dobrovolníkem komunikují na partnerské úrovni, podporují ho a vytvářejí prostředí, které je otevřené dotazům a předávání zpětné vazby.
- 6) V přítomnosti dobrovolníka jsou o uživatelských službách předávány jen potřebné informace, a to v souladu s interními předpisy a etickým kodexem SP ČR.
- 7) Součástí výkonu dobrovolnictví v naší organizaci je i propagace, která probíhá na facebookovém profilu PPO a webových stránkách.
- 8) Pokud to bude vhodné, může se dobrovolník zúčastnit i naší společné supervize nebo např. našeho vzdělávání – dle domluvy v týmu a poté s dobrovolníkem.

Mimořádné situace

1) Dobrovolník nedorazí na smlouvenou schůzku

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

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

2) Dobrovolník se chová nevhodně

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

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

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

3) Dobrovolník se chová nevhodně k uživatelům služby

Postup je principiálně stejný jako výše uvedený. Platí především pravidlo, že je dobrovolník na nevhodné chování ihned po incidentu upozorněn a je mu vysvětleno, proč je takové chování nepřijatelné. Stejně tak platí, že pokud se chování opakuje, jsou obeznámeni DC a reg. vedoucí soc. služeb a ti postupují ve shodě s výše uvedeným postupem.

4) Střet zájmů dobrovolníka s uživatelem služby

Pokud ze strany dobrovolníka či uživatele služeb dojde k upozornění na neformální vazbu (dobrovolník a uživatel se znají ze soukromého života apod.), nebude dobrovolník přítomen konzultacím s takovým uživatelem a není vhodné, aby s ním pracoval (např. při doučování). Uživatel je následně pracovníkem PPO upozorněn na zásadu mlčenlivosti a ujištěn, že dobrovolníkovi nebudou předávány o něm žádné informace.

V případě že dojde k jiné nestandardní situaci, která je popsána v rámci standardu č. 14 Nouzové a havarijní situace, bude postupováno dle pokynů v nich uvedených a s dobrovolníkem bude následně celá situace prodiskutována.

Podrobnější informace naleznete v Manuálu pro zapojování dobrovolníků.