



Příloha dobrovolnické smlouvy
Pravidla pro dobrovolníky

Obsah

Definice pojmů.....	1
1 Pravidla pro dobrovolníka	3
1.1 Vzdělávání dobrovolníka.....	3
1.2 Supervize dobrovolníka.....	3
1.3 Výkazy práce dobrovolníka.....	3
1.4 Omluvy dobrovolníka.....	3
1.5 Hodnocení dobrovolníka	4
1.6 Zodpovědnost dobrovolníka	4
1.7 Kontaktní osoby dobrovolníka	4
1.8 Ostatní povinnosti.....	5
1.9 Krizové či problematické situace, konflikty v organizaci	5
1.10 Krizové či problematické situace, konflikty s klientem mimo organizaci	5
1.11 Krizové či problematické situace, osobní potíže dobrovolníka.....	6
2 Ukončení smlouvy s dobrovolníkem.....	6
3 Stížnosti	7

Definice pojmů

Dobrovolnické centrum (DC)

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

Zájemce o dobrovolnictví

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

Dobrovolník

- Dobrovolníkem může být kterákoliv osoba od 15 let. Specializované programy jsou i pro dobrovolníky s mentálním postižením a jinými handicapy.
- Dobrovolník musí při podpisu smlouvy doložit výpis z rejstříku trestů a potvrzení od lékaře, že dobrovolnickou činnost může vykonávat.
- Dobrovolník za svou dobrovolnickou práci nesmí od klientů ani dalších osob přijímat žádné finanční ani hmotné dary.

Koordinátor

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

Přijímající organizace

- Definice organizace, která přijímá do své činnosti dobrovolníka.
- Pokud je přijímající organizace současně akreditovaným centrem a dobrovolníka přijímá pouze pro svou činnost, uzavírá s ním smlouvu, pojišťuje jej a zajišťuje výkon dobrovolnické služby v plném rozsahu akreditace.
- Pokud je přijímající organizace přijímajícím subjektem bez akreditace a do její činnosti dobrovolníky vysílá akreditovaná vysílající organizace, uzavírá přijímající organizace smlouvu pouze s vysílající organizací, dobrovolníka nepojišťuje, nevybírání, to vše náleží vysílající organizaci. Tato přijímající organizace zajišťuje naplnění samotné dobrovolnické služby dobrovolníka, zajišťuje mu materiální i technické podmínky pro výkon služby a podporuje a kontroluje jej na pracovišti v organizaci.

Vysílající organizace

- Definice organizace, která je akreditována k přijímání dobrovolníků a současně k jejich vysílání do dalších organizací, které nemají akreditaci, ale dobrovolníky chtějí přijímat.
- Zajišťuje výkon dobrovolnické služby v základním rozsahu daném akreditací, samostatnou náplň činnosti vysílaných dobrovolníků pak na základě smlouvy zajišťují právě přijímající organizace.

Akreditace

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

Dlouhodobá dobrovolnická služba

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

Krátkodobá dobrovolnická služba

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

1 Pravidla pro dobrovolníka

1.1 Vzdělávání dobrovolníka

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

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

1.2 Supervize dobrovolníka

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

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

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

1.3 Výkazy práce dobrovolníka

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

Formulář pro výkazy dostává od koordinátora podle domluvy tištěné nebo elektronicky.

1.4 Omluvy dobrovolníka

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

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

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

1.5 Hodnocení dobrovolníka

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

1.6 Zodpovědnost dobrovolníka

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

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

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

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

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

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

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

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

1.7 Kontaktní osoby dobrovolníka

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

Důležité kontakty a odkazy

Vedoucí DC – **Petra Baborová**, dobrovolnictvislunecnice@seznam.cz, 739 355 705

Ředitelka Slunečnice, z.s. – Šárka Ludmila Podrábská, zimova.dostalova@seznam.cz, 604 626 222

Web Dobrovolnického centra <https://dcs.slundecin.org> – zde najde dobrovolník rovněž přehled všech potřebných informací.

1.8 Ostatní povinnosti

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

1.9 Krizové či problematické situace, konflikty v organizaci

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

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

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

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

1.10 Krizové či problematické situace, konflikty s klientem mimo organizaci

Dobrovolník, který pracuje samostatně přímo s klientem, může rovněž zažít situace, kdy klient odmítne jeho společnost, bude rozzlobený z rozhodnutí nebo postoje dobrovolníka, nebo i z jakéhokoliv jiného důvodu, který se v danou chvíli může dobrovolníkovi jevit jako neopodstatněný nebo nepodložený. Pokud klient odmítne společnost dobrovolníka a plánovaná schůzka dobrovolníka s klientem neproběhne, dobrovolník o této skutečnosti neprodleně informuje koordinátora a celou věc s ním probere. Koordinátor pak se sociálním pracovníkem klienta, případně odpovědným členem rodiny jedná ve prospěch vyřešení situace a zjištění příčiny. Dobrovolník se nesnaží situaci řešit samostatně, ani bez vědomí DC. Smluvní vztah je

uzavřen mezi organizacemi, nikoliv mezi dobrovolníkem a klientem, musí se tedy řešit mezi organizacemi. Dobrovolník je samozřejmě součástí tohoto řešení, ale vede je koordinátor.

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

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

Dobrovolník má i zde nárok na podporu intervizní nebo supervizní.

1.11 Krizové či problematické situace, osobní potíže dobrovolníka

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

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

2 Ukončení smlouvy s dobrovolníkem

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

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

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

3 Stížnosti

Informace o stížnostech pro dobrovolníky, klienty a organizace

Tyto informace jsou vyvěšeny v prostorech Dobrovolnického klubu a jsou předávány dobrovolníkům i organizacím při uzavírání smluv.

Kam může stěžovatel podat svou stížnost:

Dobrovolnické centrum Slunečnice, z.s.

Hudečkova 664/1, Děčín 1, 405 01

Tel.: 739 355 705

dobrovolnictvislunecnice@seznam.cz

Ředitelka Slunečnice, z.s.

Šárka Zimová Dostálová

Hudečkova 664/1, Děčín 1, 405 01

Tel.: 604 626 222

zimova.dostalova@seznam.cz

Statutární město Děčín | Magistrát města Děčín

odbor sociálních věcí a zdravotnictví

Vedoucí odboru

Mgr. Eva Štolbová

Mírové náměstí 1175/5, 405 38 Děčín

tel.: 412 593 241

eva.stolbova@mmdecin.cz

Ministerstvo vnitra ČR

Mgr. Nataša Diatková

Vrchní ministerský rada

Odbor prevence kriminality

Oddělení preventivních činností a dobrovolnictví

Nad Štolou 3, 170 34 Praha 7

natasa.diatkova@mvcr.cz

Jakým způsobem můžete svou stížnost podat:

- Písemně buď v obálce vložit do schránky Slunečnice, z.s. (obálku nadepsat Dobrovolnické centrum). Schránka se nachází v přízemí objektu Hudečkova 664/1 v Děčíně 1 v hlavní vstupní hale. Můžete ji také zaslat poštou na adresu Slunečnice, z.s. nebo písemnou stížnost donést osobně koordinátorovi Dobrovolnického centra či ředitelce Slunečnice, z.s.
- Telefonicky
- E-mailem
- Osobně ústně

Formy stížnosti

Stížnost je ideální podepsat a uvést na sebe kontakt, abychom vás mohli informovat, jak bylo

s Vaší stížností naloženo a jaká byla přijata opatření. Můžete ji samozřejmě podat i anonymně, pokud se necítíte bezpečně. Nevýhodou takového podání je ale skutečnost, že se nebudeme moci doptat na případné nejasnosti nebo podrobnosti a že Vám nebudeme mít možnost sdělit výsledek šetření stížnosti.

Jak dlouho bude trvat vyřízení stížnosti

Po obdržení písemné nebo e-mailové stížnosti vás budeme kontaktovat nejdéle do týdne, samotnou stížnost se budeme snažit vyřešit do 30 dní od předání.

Jak probíhá řešení stížností

Stížnost bude písemně zaevidována do dokumentace a koordinátor provede šetření stížnost s osobou/organizací, na níž je stížnost směřována. Do protokolu uvede zjištěné informace obou stran. V případě nejasností nebo nejednoznačnosti bude obě strany opakovaně oslovovat. Navrhne způsob nápravy či řešení situace a ten s oběma stranami domluví. Následně bude tato forma nápravy vymáhána.

Stěžovatel vždy dostane kopii záznamu z proběhlého šetření.