**Dobrovolnictví v Domov**ě **seniorů Sedl**č**any**

**manažerský model spolupráce s dobrovolnickým centrem**

Posláním Domova Sedlčany je zajištění důstojného života seniorům a lidem se sníženou soběstačností v podmínkách blížících se běžnému způsobu života vrstevníků.

Domov Sedlčany byl otevřen 15.7.1977. Původní projekt výstavby malometrážních bytů na severním sídlišti v Sedlčanech byl ve třech sedmipodlažních panelových domech změněn na zřízení ústavu sociální péče – domova důchodců. Pro zabezpečení provozu v netypických budovách a členitém terénu byly provedeny některé úpravy odpovídající typu sociálního zařízení. Cílem těchto změn bylo vytvoření vyhovujících podmínek pro pobyt klientů a odpovídajícího prostředí pro zaměstnance.

Domov Sedlčany je pobytovým zařízením pro seniory, má kapacitu 300 lůžek. Celý areál tvoří tři sedmipodlažní ubytovací budovy a pavilon pro stravovací provoz a společenské účely. Všechny pavilony jsou propojeny spojovacími chodbami. Klienti jsou ubytováni v bytových buňkách s vlastním hygienickým zařízením v jednolůžkových až čtyřlůžkových pokojích vybavených nábytkem. Pro zlepšení prostředí si mohou klienti přinést osobní věci, např. obrázky, stolek, křeslo, hodiny, televizi, rádio apod. Služby jsou poskytovány na základě písemného smluvního vztahu mezi klientem a poskytovatelem. Snahou domova je stálé zlepšování kvality služeb a je podporován profesionální růst zaměstnanců.

Cílem služeb je umožnit uživateli služby důstojný život ve stáří, podporovat jedince se stabilizovaným zdravotním stavem k fyzické a psychické soběstačnosti s cílem umožnit mu v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti, zajistit prostor k seberealizaci, vytvořit podmínky k rozšíření osobních kontaktů, podpořit kontakt s rodinou, naplnit volný čas a v případech, kdy toto vylučuje zdravotní stav, zajistit mu důstojné prostředí a zacházení.

Cílovou skupinou jsou osoby, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodů věku, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

Služby uživatelům jsou poskytovány v prostředí, ve kterém se zaměstnanci řídí filozofií standardů kvality sociálních služeb, zejména zachování lidských práv, principy etického přístupu k jedinci, zachování jeho důstojnosti, respektování vlastní vůle a individuality, možnosti spolupráce, respektování léčebných a pracovních postupů a zachování mlčenlivosti.

Služby jsou poskytovány za vytváření takových podmínek pro uživatele, aby mohli zůstat součástí přirozeného místního společenství, mohli žít přirozeným a aktivním způsobem, mohli uplatňovat vlastní vůli a jednat na základě vlastního rozhodnutí s porozuměním důsledkům své volby, mohli využívat místní instituce, které poskytují služby veřejnosti, a aby byly zachovány přirozené vztahové sítě.

Spolupráce s dobrovolníky je vítanou součástí poskytovaných služeb, zejména v oblasti naplňování a aktivního využívání volného času, při zprostředkování kontaktů s místním společenstvím, při zapojení do běžného života a uspokojování potřeb klientů. Činností, které mohou dobrovolníci vykonávat, je mnoho; vždy jsou však respektovány potřeby, zájmy a přání klientů.

**Okolí domova**

Sedlčany jsou městem středního Povltaví s 8 000 obyvatel, ležící asi 60 km jižně od Prahy, na pravém břehu řeky Vltavy. Ve městě se nachází školy, knihovna, různé spolky, dobročinné organizace a veškeré potřebné služby. Sedlčany a jejich nejbližší okolí nabízí řadu možností pro trávení volného času – kultura, turistika, pamětihodnosti, přírodní památky apod.

**Model dobrovolnictví**

Spolupráce s dobrovolníky je vítanou možností pro rozšíření nabídky a kvality poskytovaných služeb zejména v oblasti:

* uspokojování duševních a duchovních potřeb klientů,
* naplňování volného času,
* zprostředkování kontaktů se společenským prostředím,
* vrstevníky a místním společenstvím,
* využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů,
* prevence osamělosti,
* podpora osobních a sociálních schopností a dovedností.

S dobrovolníky spolupracujeme již několik let, tato činnost byla dosud zajišťována neprofesionálním způsobem, zaměstnanci spolupracovali s dobrovolníky v rámci pracovních povinností a současně zajišťovali další pracovní úkoly.

V současné době dochází k větší profesionalizaci ve vedení dobrovolníků, jedná se o **manažerský model dobrovolnictví.**

Pro vytváření systému a realizaci programu bylo zajištěno:

1. Navázání kontaktu s dobrovolnickým centrem.
2. Koordinátor, kurz pro koordinátory, účast na supervizi.
3. Kontaktní osoby na odděleních.
4. Zpracování dokumentace:
   * dobrovolníci v Domově Sedlčany – manuál,
   * propagační materiály,
   * dotazník pro zájemce o dlouhodobé dobrovolnictví,
   * dotazník pro zájemce o dobrovolnictví – jednorázové aktivity,
   * výcvik dobrovolníků – osnova,
   * dohoda o dobrovolnické činnosti,
   * kodex dobrovolníka,
   * mlčenlivost,
   * záznam o provedeném školení PO a BOZP,
   * čestné prohlášení,
   * souhlas zákonného zástupce,
   * osvědčení,
   * registrační karta dobrovolníka,
   * záznamový arch o dobrovolnické činnosti,
   * přijímání a zaškolování dobrovolníků a jejich působení v domově, - program péče o dobrovolníky.
5. Informace pro zaměstnance a klienty.
6. Propagace dobrovolnictví mimo domov.
7. Nábor dobrovolníků.
8. Informace v tisku.
9. Oslovení dobrovolníků, kteří již činnost vykonávají.
10. Monitorování potřeb a zájmu klientů.

**Vedení dobrovolnického programu**

**Koordinátor dobrovolník**ů je zaměstnanec domova, který organizuje, vede a řídí činnost dobrovolníků, zajišťuje spolupráci dobrovolníků, zaměstnanců a klientů uvnitř domova, prosazuje a propaguje myšlenky dobrovolnictví mimo domov a vede potřebnou agendu.

V programu Dobrovolníci v Domově Sedlčany plní zejména tyto úkoly:

* spolupracuje s dobrovolnickým centrem,
* provádí vyhledávání, nábor a výběr dobrovolníků,
* provádí vstupní pohovory se zájemci o dobrovolnickou činnost,
* připravuje výcvik dobrovolníků,
* vyhledává a vybírá činnosti pro dobrovolníky,
* zařazuje dobrovolníky do činnosti domova, připravuje náplně práce dobrovolníků, vede a hodnotí dobrovolníky, motivuje je,
* zpracovává metodiky, vede dokumentaci a registr dobrovolníků, připravuje smlouvy a další dokumenty, zajišťuje administrativní agendu spojenou s dobrovolnickým programem,
* připravuje propagaci dobrovolnictví, zpracovává propagační materiály,
* je kontaktní osobou pro dobrovolníky, zajišťuje kontakty a spolupráci mezi dobrovolníky, zaměstnanci, klienty, vedením a dalšími organizacemi, přijímá připomínky k programu a dobrovolnické činnosti,
* spolupracuje s kontaktními osobami na odděleních, zejména v oblasti vyhledávání a výběru činností pro dobrovolníky, monitorování potřeb klientů a oddělení, předávání informací, supervize, hodnocení činnosti, kvality a prospěšnosti dobrovolnické činnosti (zpětná vazba), rozvoj dobrovolnictví na oddělení,
* zajišťuje supervize dobrovolníků,
* připravuje podklady pro vyhodnocení programu a dobrovolnické činnosti.

**Kontaktní osoba –** koordinátor dobrovolníků spolupracuje s kontaktními osobami na jednotlivých odděleních. Kontaktní osoba zejména:

* je přesvědčena o prospěšnosti programu, je komunikativní, je zaměstnancem oddělení, které spolupracuje s dobrovolníky, je nejčastěji v kontaktu s dobrovolníky na oddělení,
* podílí se na výběru dobrovolnických činností, které vyhovují oddělení, na monitorování potřeb klientů a potřeb oddělení,
* spolupracuje s dobrovolníky na oddělení, má přehled o fungování dobrovolníků přímo na oddělení, je dobrovolníkům k dispozici,
* spolupracuje se zaměstnanci na oddělení, prosazuje myšlenky dobrovolnictví v týmu zaměstnanců na oddělení,
* dostává od koordinátora informace o nástupu nového dobrovolníka, vede evidenci dobrovolníků na oddělení,
* přijímá připomínky, návrhy a náměty dobrovolníků, klientů a zaměstnanců oddělení,
* upozorňuje koordinátora na možná rizika, dává podněty k dalšímu rozvoji nebo změnám programu, spolupracuje s koordinátorem.

Myšlenka získat na každém oddělení kontaktní osobu vznikla na samém začátku projektu, v době, kdy jsme věděli, že chceme vytvořit fungující systém dobrovolnické činnosti a ještě více otevřít domov dobrovolným aktivitám a realizovat program, který se stane trvalou součástí poskytovaných služeb. Kdo se stane kontaktní osobou je zcela v kompetenci zaměstnanců oddělení, koordinátor byl připraven pomoci v případě potřeby.

V poměrně krátké době se podařilo získat na každém oddělení kontaktní osobu, zaměstnance, který se bude věnovat dobrovolníkům a jejich aktivitám na oddělení, bude prosazovat myšlenky dobrovolnictví, monitorovat zájmy a potřeby klientů i oddělení, bude spolupracovat s koordinátorem a stane se důležitým článkem vznikajícího systému a důležitou součástí dobrovolnického programu.

Po individuálních pohovorech zaměřených především na zájem o spolupráci a informace o programu se uskutečnila první společná schůzka koordinátora a kontaktních osob. Jejím hlavním cílem bylo projednat informace o programu (včetně dosavadního průběhu, přípravy dokumentace a dalších náležitostí), role a kompetence kontaktních osob a koordinátora, způsoby spolupráce s koordinátorem, zaměstnanci, klienty a dobrovolníky, možnosti předávání námětů, připomínek a návrhů apod.

První společné setkání potvrdilo aktivní zájem kontaktních osob o spolupráci v oblasti dobrovolnictví a stalo se pozitivním příslibem pro další spolupráci a rozvoj dobrovolnických aktivit v našem domově. Kontaktní osoby pracují v třísměnném provozu, jejich hlavním úkolem v rámci dobrovolnického programu je činnost uvnitř oddělení a spolupráce s koordinátorem. Při jejich činnosti je však potřebná a nutná podpora a spolupráce také ostatních členů pracovního týmu. Jaké způsoby a formy spolupráce na oddělení využívají, záleží především na jejich dohodě s ostatními zaměstnanci na oddělení. Vždy však mohou počítat s podporou a pomocí koordinátora.

Zařazování dobrovolníků do činnosti domova probíhá ve spolupráci s kontaktními osobami. V praxi to znamená, že koordinátor projedná se zájemcem o dobrovolnickou činnost jeho nabídku, možnosti spolupráce a další náležitosti (rozsah činnosti, časové možnosti, výcvik, dohoda atd.). Nabídku a další postup projedná s kontaktními osobami; mají přehled jednak o klientech, kteří mají zájem o dobrovolníky, jednak o činnostech dobrovolníků, o které mají zájem klienti. Dříve než je klient s dobrovolníkem seznámen, je osloven a seznámen s konkrétní nabídkou dobrovolníka, teprve pak je klientovi dobrovolník představen. Koordinátor předá kontaktní osobě na oddělení registrační kartu dobrovolníka, kde je uveden druh a rozsah jeho činnosti.

**Výb**ě**r a p**ř**ijímání dobrovolník**ů

Výběr a přijímání dobrovolníků provádí koordinátor ve spolupráci s kontaktními osobami, popř. dalšími zaměstnanci, na základě poptávky a přání klientů a nabídky uchazeče o dobrovolnickou činnost tak, aby mohl maximálně využít dobrovolníkův zájem, dovednosti, schopnosti, náměty a nápady.

**Metody získávání dobrovolník**ů **s ohledem na jejich možné zdroje**

* informační letáčky, plakát, vývěska,
* regionální tisk,
* cílené informační setkání – získávání dobrovolníků spojené s konáním akce, kde lze předpokládat účast (zájem) veřejnosti,
* školy (GOA, učiliště, ZUŠ),
* osobní kontakty – příbuzní, známí,
* spolupráce se sdruženími, zájmovými spolky, institucemi, - spolupráce s obecními úřady v místě a regionu.

**P**ř**íprava a výcvik dobrovolník**ů

Každý dobrovolník má právo být na svou činnost náležitě připraven, zaškolen, seznámen s posláním a činností domova, zúčastnit se výcviku, znát případná rizika. Podle charakteru dobrovolnické činnosti příprava, zaškolení a výcvik obsahuje:

1. teoretickou část,
2. praktickou část.

Obsah a cíl výcviku

* pozvání zájemců o dobrovolnickou činnost na individuální nebo skupinové setkání, na kterém se zájemce dozví obecné informace o dobrovolnictví, informace o možných činnostech, je seznámen s nabídkou, podmínkami, prostředím a rovněž je zjišťována motivace a zájem dobrovolníka,
* výběr vhodných činností – pomocí dotazníku zjišťujeme očekávání dobrovolníka, jeho časové možnosti, dovednosti, schopnosti, zkušenosti, motivace, zájmy a přání. Na základě další dohody se domlouváme jakou činnost, akce či aktivity, pro koho a jakou část dne bude dobrovolník klienty v domově navštěvovat,
* školení (dle charakteru dobrovolnické činnosti):
  + informační a propagační materiály o domově, struktura a poslání domova, základní dokumenty, vnitřní předpisy,
  + problematika pracoviště a specifika práce se seniory, praktické znalosti práce se seniory, jednání s klientem, psychologické minimum, nácvik komunikačních dovedností,
  + role dobrovolníků a forma spolupráce s personálem, o možnosti supervize, hodnocení, zpětná vazba, ocenění (smysl, cíl supervize), o mlčenlivost, ochrana osobních údajů klientů, kodex, práva a povinnosti dobrovolníků, o bezpečnost práce a požární ochrana.

Vždy je dobrovolníkům ponechán prostor pro dotazy, připomínky, náměty, možnost projednat jejich obavy a nejasnosti. Výcvik probíhá individuálně nebo ve skupině dobrovolníků, do přípravy, výcviku a předávání zkušeností může být zapojen i zkušenější dobrovolník. **Za**ř**azování dobrovolníka do** č**innosti domova a jeho podpora v pr**ů**b**ě**hu** č**innosti**

Podmínkou pro zařazení dobrovolníka do pravidelné činnosti je:

* dosažení plnoletosti nebo podepsané prohlášení – souhlas zákonného zástupce,
* čestné prohlášení dobrovolníka,
* úvodní pohovor s koordinátorem dobrovolníků.

**Požadavky na dobrovolníky**

1. specifické činnosti – dobrovolník využívá své profesionální dovednosti, předkládá osvědčení k výkonu činnosti (např. pedikérka),
2. ostatní dobrovolnické činnosti – nejsou stanoveny kvalifikační předpoklady.

**Osobnostní a morální p**ř**edpoklady**

* slušné chování a jednání,
* vztah a postoj ke klientovi – ohleduplnost, takt, empatie, lidskost s dodržováním hranic, poctivost, spolehlivost, otevřenost, ochota, tolerance, - schopnost respektovat klienta a chránit jeho práva.

**Dovednosti a schopnosti**

* komunikační dovednosti,
* schopnost naslouchat, vytvářet prostředí důvěry,
* spolupracovat,
* jednat s klienty,
* jiné dovednosti podle zaměření dobrovolnické činnosti.

**Zapojení dobrovolníka do** č**innosti**

* seznámení s kontaktní osobou a klientem,
* supervize, konzultace, zpětná vazba,
* podpora motivace, průběžné vyhodnocování,
* dobrovolník má možnost zúčastnit se dalšího vzdělávání zajišťovaného koordinátorem (např. kurzy první pomoci, psychologické semináře apod.),
* dobrovolník zaznamenává svůj příchod a odchod v knize docházky,
* o svém příchodu informuje kontaktní osobu, popř. personál na oddělení,
* akutní problémy řeší s kontaktní osobou, popř. se službu konajícím personálem na oddělení,
* připomínky, nedostatky a další zjištění projednává s kontaktní osobou nebo koordinátorem.

**Dokumenty pro dobrovolníky**

* dotazník,
* školení – bezpečnost práce a požární ochrana,
* dohoda o dobrovolné činnosti,
* kodex dobrovolníka, jeho práva a povinnosti, - mlčenlivost dobrovolníka.

**Odmítnutí dobrovolníka**

Koordinátor může odmítnout uchazeče o dobrovolnickou činnost, jestliže:

* 1. uchazeč je v akutní psychické krizi (např. nepřekonané negativní zážitky),
  2. hrozí prosazování svých zájmů, které jsou v rozporu s cíli a posláním domova a dobrovolnického programu.

**Ukon**č**ení spolupráce s dobrovolníkem**

* 1. uplynutím doby, na kterou byla sjednána,
  2. na základě dohody dle rozhodnutí dobrovolníka,
  3. ukončením ze strany domova pro opakované nebo závažné porušení dojednaných pravidel (Dohoda o dobrovolnické činnosti, včetně příloh).

**Dobrovolnické** č**innosti**

Dobrovolníci vykonávají činnost zaměřenou především na uspokojování duševních a duchovních potřeb klientů, na volnočasové a zájmové aktivity, sociálně terapeutické a aktivizační činnosti, podporu při naplňování osobních cílů a přání klienta, při zprostředkování kontaktů se společenským prostředím, vrstevníky, místním společenstvím, při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů, na podporu aktivizace klienta, prevence osamělosti, jeho osobních a sociálních schopností a dovedností:

* 1. pravidelnou činnost zaměřenou na volnočasové aktivity,
  2. individuální kontakty s jednotlivými klienty jako společníci nebo průvodci,
  3. jednorázovou činnost, např. zajištění kulturního programu,
  4. specifické činnosti, při kterých dobrovolník využívá své profesionální dovednosti.

**Aktivity pro dobrovolníky**

* jednorázové akce o výstava fotografií a poezie, o doprovod do divadla,
  + - pouťová zábava, včetně doprovodu klientů, o posvícenská zábava, včetně doprovodu klientů,
    - kulturní pořad Spolku divadelních ochotníků – Dostaveníčko ve staré Praze aneb Sedlčanští divadelní ochotníci zpívají Hašlerky,
    - odpoledne s hudbou, včetně doprovodu klientů,
    - Mikulášská zábava – účast, včetně doprovodu klientů, dobrovolníci zajistili Mikuláše, anděla, andělíčka, čerty, pomoc při přípravě a úpravě kostýmů, včetně líčení,
    - Vánoční písně a koledy u štědrovečerního stolu, o Silvestrovský candrbál, včetně doprovodu klientů.
* pravidelné aktivity o návštěvy klientů, povídání, o doprovod do zahrady, o doprovod do kaple, o aktualizace nástěnky s duchovní tématikou, o drobné nákupy osobních potřeb, novin a časopisů, o ruční práce a klubové aktivity v klubu zájmové terapie, o práce s počítačem a internetem (skupina 1x týdně), o odpolední klubové setkání (ve skupině 1x za 14 dnů), o povídání nad biblí, biblické příběhy (skupina 1x za 14 dnů), o kroužek ručních prací, o čtení, povídání (skupinová aktivita).

**Evaluace**

**P**ř**íb**ě**hy klientů**

*Paní M.N. za mnou chodí po celou dobu, co d*ě*lá v domov*ě *dobrovolnici. Známe se ale už dlouho, vlastn*ě *tak dlouho, co jsem v domov*ě*, protože tu d*ř*íve pracovala. Povídáme si spolu, p*ř*inese mi menší nákup, leccos pot*ř*ebuji i z m*ě*sta. Moc to pro mne znamená. Mám s kým pohovo*ř*it, probereme domácké v*ě*ci, co je u nás nového, co d*ě*lají d*ě*ti* č*i co jsem doma prožívala. Stále máme o* č*em hovo*ř*it. A když zrovna nemáme jiné téma, hovo*ř*íme o aktualitách kolem nás****. Klientka paní M.H****.*

*Chodí za mnou paní N., p*ř*ichází jednou týdn*ě*, nosí mi jablka, která mám moc ráda a r*ů*zn*ě *si je upravuji. Velice to vítám, jsem moc ráda, že sem chodí. N*ě*kdy si spolu popovídáme o práci, o v*ě*cech kolem nás. N*ě*kdy m*ě *navštíví na klubovn*ě *a pak pohovo*ř*í se všemi spole*č*n*ě*. Je moc hodná a ochotná.* ***Klientka paní E.N.***

***P***ř***íb***ě***hy dobrovolník***ů

*Místní organizace Svazu t*ě*lesn*ě *postižených v Sedl*č*anech, jíž jsme* č*leny, za*č*ala v roce 2004 spolupracovat s domovem d*ů*chodc*ů*. Na podzim jsme byli pozváni na Posvícenské sportovní hry, kde se nám moc líbilo. Klientka, paní D., nás pozvala k sob*ě *do pokoje a provedla nás domovem d*ů*chodc*ů*. Pak jsme se domluvili se sociální pracovnicí – koordinátorkou dobrovolník*ů*, zda bychom mohli do domova d*ů*chodc*ů *docházet a zú*č*ast*ň*ovat se aktivit v klubu zájmové terapie. Jsme v invalidním d*ů*chodu, máme volný* č*as, tak jsme se rozhodli ho trávit v kolektivu domova. Kolektiv je tu dobrý, líbí se nám tu a jsme rádi, že sem m*ů*žeme chodit. Hodn*ě *v*ě*cí se tady p*ř*iu*č*íme, poznáváme nové v*ě*ci, nové lidi. Máme tu i kamarády, které n*ě*kdy navštívíme na pokoji. Býváme pozváni na r*ů*zné kulturní programy. Bydlíme v Sedl*č*anech, není to p*ř*íliš daleko, a tak cestu do domova máme spojenou s p*ř*íjemnou procházkou. T*ě*šíme se na další spolupráci…* ***Dobrovolníci paní M.O. a pan O.I.***