

Desatero pro dobrovolníky

aneb vnitřní pravidla pro činnost dobrovolníků
Charity Frýdek-Místek



„Chvilka pomoci je lepší než 10 dní soucitu“ (rumunské přísloví)

1. Dobrovolníci dodržují pravidla slušného chování a diskrétnost

- při vstupu do pokoje klienta nebo místnosti pro personál je samozřejmostí zaklepaní a počkání na výzvu "vstupte"
- po dobu klientovy nepřítomnosti čekají na něj dobrovolníci ve společných prostorách
- dobrovolníci respektují klientovo právo na soukromí, diskrétnost i na důvěrnost jeho sdělení. Dodržují mlčenlivost o citlivých údajích klientů.
- dospělé klienty oslovují dobrovolníci „pane, paní“, děti oslovují křestním jménem, popř. přezdívkou. Záleží vždy na osobní dohodě, jaké oslovení budou navzájem preferovat.
- dobrovolníci zachovávají lidskou důstojnost - diskriminace nebo urážení klientů, rasismus a šikana jsou nepřijatelné

2. Dobrovolníci respektují osobnost klientů

- dobrovolníci respektují osobnost klientů i s jejich odlišnostmi, jako je svoboda vyznání, jiná rasa nebo národnost, odlišné pohlaví a sexuální orientace nebo příslušnost k etnické menšině
- dobrovolníci respektují klienty jako svéprávné osobnosti, které jsou odpovědné za sebe i za své jednání
- respektují zdravotní stav klientů, jejich individualitu a snaží se o rovnocenný přístup ke všem klientům



3. Dobrovolníci zachovávají neutrální postoj

- dobrovolníci nemohou klientům vnucovat své politické nebo náboženské přesvědčení a nemohou jim bez jejich předchozího souhlasu nosit publikace s náboženskou tematikou
- dobrovolníci nemohou řešit případné konflikty mezi klienty, mezi klienty a rodinnými příslušníky a mezi klienty a pracovníky. Řešení musí ponechat na pracovnících charitního střediska a zachovat neutrální postoj.

4. Dobrovolníci znají své kompetence

- dobrovolníci by si měli dávat pozor na možnou manipulaci či zneužívání ze strany klientů – neměli by klientům nakupovat léky, cigarety a alkohol, půjčovat jim peníze, přebírat cennosti nebo půjčovat svůj mobilní telefon
- oblečení, hračky nebo jídlo mohou dobrovolníci přinést klientům po předchozí domluvě s kontaktní osobou
- dobrovolnictví nemůže sloužit jako možnost přivýdělku jakýmkoli způsobem, třeba i prodejem různých výrobků
- dobrovolníci nemohou vykonávat odbornou činnost ani žádnou sociální či terapeutickou činnost jako je řešení situačních intervencí, krizových situací, konfliktů, poradenství apod.

5. Dobrovolníci si uvědomují hranice fyzického kontaktu

- dobrovolníci by si měli být vědomi problematiky fyzického kontaktu s klienty. Samozřejmě je podání ruky příp. položení ruky na paži. Dobrovolníci by se měli vyhnout intimním dotykům s klienty, zvláště u dětí.
- ke klientům dobrovolníci nedocházejí, pokud mají infekční přenosnou nemoc. Mají také právo od klienta odejít, pokud je nemocen sám klient, když jim to před návštěvou nenahlásil.

6. Dobrovolníci respektují pracovníky organizace

- dobrovolníci mají respekt k jejich práci, uznávají jejich znalosti a názory, stejně jako postavení v organizační struktuře
- dobrovolníci se řídí se pokyny kontaktní osoby, koordinátorky dobrovolníků nebo jiného zastupujícího zaměstnance a během své dobrovolnické činnosti neodcházejí z pracoviště bez vědomí kontaktní osoby
- dobrovolníci nepoužívají negativní hodnocení své činnosti a činnosti pracovníků na sociálních sítích

7. Dobrovolníci respektují pravidla charitního střediska

- dobrovolníci se ztotožňují s posláním organizace a nevystupují proti jejich hodnotám
- ke stížnostem a připomínkám využívají dobrovolníci postupy k tomu určené (vhodné místo a vhodný způsob). Svůj nesouhlas či připomínku nejdříve proberou s kontaktní osobou nebo koordinátorkou dobrovolníků.
- dobrovolníci mohou kontaktní osobě navrhnout změny a inovaci programu

- při příchodu a odchodu se dobrovolníci nahlásí kontaktní osobě nebo jinému zaměstnanci a zaevidují dobu své dobrovolnické aktivity
- před odchodem z charitního střediska vyhodnotí s kontaktní osobou svou dobrovolnickou činnost, tzv. zpětná vazba, a to dle časových možností.

8. Dobrovolníci se omlouvají, pokud nemohou přijít

- pokud je to možné, dobrovolník dodržuje dohodnuté termíny návštěv. Pokud nemůže přijít na domluvenou schůzku nebo potřebuje změnit dohodnutý termín, je nutné se předem vždy omluvit kontaktní osobě nebo jinému pracovníkovi.
- dobrovolník dodržuje denní režim klientů a hodiny určené pro dobrovolnickou aktivitu

9. Dobrovolníci dodržují zásady bezpečnosti

- dobrovolníci dodržují zásady bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a zásady požární ochrany
- dobrovolníci respektují zákaz kouření a ke klientům nemohou docházet pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek
- každé zranění nebo úraz klienta musí dobrovolníci neprodleně nahlásit kontaktní osobě nebo přítomnému pracovníkovi. Pokud není personál přítomen, jsou dobrovolníci povinni zajistit klientovi pomoc.
- své zranění nebo úraz musí dobrovolníci bez prodlevy nahlásit kontaktní osobě či přítomnému pracovníkovi a koordinátorce dobrovolníků.

10. Dobrovolníci chrání majetek

- každé poškození a znehodnocení majetku, ke kterému může dojít během dobrovolnických návštěv, jsou dobrovolníci povinni nahlásit bez prodlení kontaktní osobě nebo přítomnému pracovníkovi. Je nepřijatelné, aby dobrovolníci cokoliv klientovi či z majetku Charity odcizili.
- pokud se stane, že dobrovolníci byť neúmyslně poškodí vybavení střediska, jsou povinni škodu nahradit poměrnou částí.

