

# PRAVIDLA PRO DOBROVOLNÍKY

v Charitní odlehčovací službě



**Vytvořili:**

Marie Medková – vedoucí Charitní odlehčovací služby  
kontaktní osoba pro dobrovolníky

Mgr. Martina Petrová – koordinátorka pro dobrovolníky

Aktualizováno: 2. února 2017

## Kdo může být dobrovolníkem v Charitní odlehčovací službě

- člověk s minimálním věkem 16 let
- s čistým trestním rejstříkem
- má volný čas pro druhé lidi
- chce blíže poznat Charitu Frýdek-Místek a její klienty
- je proškolen v bezpečnosti a ochrany zdraví při práci
- je proškolen v manipulaci s invalidním mechanickým vozíkem (jen v případě, že bude chtít chodit s imobilním klientem ven)



## Co dobrovolníkům nabízíme

- prostor k seberealizaci a kreativitě
- získání zkušeností se seniory
- obohacení po lidské stránce
- dobrý pocit z prospěšné a smysluplné činnosti

## Kdy a jak často může dobrovolník docházet

- **pravidelně:** vyhrazený den v týdnu v určitou hodinu 1x týdně nebo 1x za 14 dní
- **nepřavidelně:** po předchozí domluvě s kontaktní osobou pro dobrovolníky – dle programu střediska s ohledem na možnosti dobrovolníka

## Co dobrovolník dělá

- povídá si s klienty, hraje s nimi deskové hry, čte jim, luští křížovky nebo se společně modlí a zpívají
- organizuje dopolední volnočasové aktivity pro skupinu klientů, kde jim pomáhá s různými rukodělnými činnostmi a s tréninkem paměti
- chodí s klienty na procházky nebo je doprovází na různá místa
- má možnost účastnit se jednorázových akcí Charitní odlehčovací služby

## Co dobrovolník nedělá

- **nevykonává žádnou odbornou sociální a terapeutickou činnost a žádné úkony spojené s péčí o klienty**
- neřeší konflikty a krizové situace klientů
- neřeší stížnosti klienta na poskytovanou péči
- neposkytuje situační intervence a poradenství
- nejedná s rodinnými příslušníky klientů
- nezjišťuje osobní informace od klientů
- nevede agendu a dokumentaci apod.



## Co se od dobrovolníka očekává

- respektuje Domovní řád, pravidla, zásady a poslání Charitní odlehčovací služby
- zajímá se o klienty, vyptává se na jejich zájmy a na zážitky
- dodržuje mlčenlivost a anonymitu
- má sociální citění a schopnost empatie
- má spolehlivý a zodpovědný přístup
- má pozitivní vztah k seniorům
- je schopen komunikovat a navázat rozhovor
- dodržuje smluvené termíny návštěv – pokud nemůže přijít, dá kontaktní osobě pro dobrovolníky alespoň den předem vědět, pokud je to možné (SMS, e-mailem nebo telefonicky)
- pokud dojde ke konfliktu mezi klienty, přizve pracovníka Charitní odlehčovací služby a sám konflikt neřeší
- nenabízí ani klientům nekupuje cigarety, alkohol a léky
- může klienta obdarovat drobnostmi (květiny, malý dárek, jídlo...) a sám může tyto drobnosti od klienta přijmout
- od dobrovolníka se očekává, že bude jednat s lidmi s pochopením a tolerancí a bude se umět přizpůsobit různým situacím



## Jak komunikovat s klientem - seniorem

- s klientem jednám slušně, respektuji jeho zdravotní stav a jeho osobnost
- klientovi vykám a dle domluvy používám místo příjmení křestní jméno (familiární oslovení „babi, dědo“ je nevhodné)

- naslouchám, ať může klient říct vše, co by chtěl a dávám najevo zájem o to, co říká
- mluvím méně a jednoduše. Používám krátké věty, které jsou srozumitelné a mluvím tak, aby mi klient rozuměl.
- mluvím s klientem trpělivě a pomalu s ohledem na jeho zrakové a sluchové možnosti a jeho tempo. V případě potřeby věty nebo otázky zopakuji.
- neskáčeme si vzájemně do řeči a nedoplňuji za klienta věty
- porozumění řeči se ve stáří zhoršuje v hlučném prostředí, proto „nepřekřikujeme“ jiný hovor, rozhlas nebo televizi, ale snažím se hluk odstranit. Mluvím přiměřeně nahlas.
- udržuji oční kontakt a dávám si pozor na svou neverbální komunikaci
- oceňuji snahu ke komunikaci a to, co se klientovi doposud povedlo
- ochraňuji své soukromí – říkám pouze to, co říci chci
- jsem na stejné úrovni – když člověk, se kterým mluvím, stojí, tak stojím také; když sedí, sedím také

**Mějme na paměti, že komunikace dává seniorovi pocit sebedůvěry a umožňuje mu společenský kontakt.**



### **Přehled možných obtíží v komunikaci se seniorem**

- nezapamatování si informací, poruchy paměti (senior si nemůže rychle nebo vůbec vybavit některé situace, čísla, jména, fakta atd.)
- pomalejší reagování
- stále se opakující dotazy

- sklon opakovat již sdělené (jakoby se senior ubezpečoval, že druhý člověk naslouchá, pochopil ho, nebo se jedná o pocity nejistoty, snížené koncentrace atd.)
- ztráta schopnosti porozumět slovům
- nepřiměřené reagování v důsledku problémů se sluchem
- zaměňování výrazů
- poruchy vyjadřování
- netrpělivost
- němota

### Témata, o kterých senioři rádi hovoří

- dřívější pracovní aktivity
- politika
- jídlo, recepty
- rodinné události
- vzpomínky
- koníčky
- počasí
- zdravotní problémy
- co by dělali, kdyby mohli...

**I když stáří není považováno za nemoc, ale za přirozený fyziologický proces, je nutné si uvědomit, že jej provázejí nemoci a dochází k celkové změně osobnosti člověka.**



## Důvody pro ukončení spolupráce s dobrovolníkem

### ze strany dobrovolníka:

- z osobních důvodů: dobrovolník je nemusí sdělovat, jen oznámí kontaktní osobě pro dobrovolníky a koordinátorce dobrovolníků, že chce ukončit dobrovolnickou činnost
- dobrovolník zjistí, že mu nevyhovují: cílová skupina, časové nebo jiné podmínky služby a případně si vybere středisko Charity s jinou cílovou skupinou

### ze strany Charitní odlehčovací služby:

- z důvodů nespolehlivosti: nedodržování smluvených termínů, časů a jiných dojednání
- z důvodů závažného porušení základních pravidel a principů Charitní odlehčovací služby a vnitřních norem Charity Frýdek-Místek

