

PRAVIDLA PRO DOBROVOLNÍKY

v Charitní pečovatelské službě



Vytvořili:

Mgr. Marcela Piskořová – vedoucí Charitní pečovatelské služby

Mgr. Martina Petrová – koordinátorka dobrovolníků

Aktualizováno: 28. června 2019

Kdo může být dobrovolníkem v Charitní pečovatelské službě

- člověk s minimálním věkem 25 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
- možnost sdílet životní příběh konkrétního člověka

Kdy a jak často může dobrovolník pomáhat

- **pravidelně:** vyhrazený den v týdnu v určitou hodinu 1x týdně nebo 1x za 14 dní
- **nepřavidelně:** po předchozí domluvě s klientem s ohledem na možnosti dobrovolníka

Co dobrovolník může dělat

- povídá si s klienty
- hraje s nimi deskové hry a čte jim
- společně se s klienty modlí, zpívají, luští křížovky nebo si prohlížejí fotografie
- pomáhá klientům s různými kreativními činnostmi a ručními pracemi
- pomáhá klientům s pečením a vařením
- chodí s klienty na procházky nebo je doprovází na různá místa

Dobrovolník pomáhá a podporuje seniory, kteří žijí doma ve svém přirozeném prostředí. Dobrovolnictví má pomoci k tomu, aby se senioři necítili opuštěni, měli kontakt s lidmi a mohli si popovídat.

Co dobrovolník nedělá

- **nevykonává žádnou odbornou sociální a terapeutickou činnost**
- 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.
- nepoužívá osobní automobil pro převážení klientů
- **nevykonává zdravotnické a pečovatelské úkony**, jako je pomoc při osobní hygieně klientů, zajištění stravy, velký úklid a velký nákup jídla, nákup ošacení, praní a žehlení osobní prádla a vyřizování záležitostí na úřadech a u lékařů



Co se od dobrovolníka očekává

- respektuje pravidla, zásady a poslání Charitní pečovatelské služby
- zajímá se o klienty, vyptává se na jejich zájmy a na zážitky
- dodržuje mlčenlivost a anonymitu
- má sociální cítění a schopnost empatie
- má spolehlivý a zodpovědný přístup
- má pozitivní vztah k seniorům a má pro ně pochopení
- je schopen komunikovat a navázat rozhovor
- dodržuje smluvené termíny návštěv – pokud nemůže přijít, dá klientovi alespoň den předem vědět, pokud je to možné. Může kontaktovat také pečovatelku, která je u klienta klíčovým pracovníkem.
- nenabízí ani klientům nekupuje cigarety, alkohol a léky
- nepůjčuje klientům peníze
- nenechá se od klienta využívat k činnostem, které patří mezi úkony pečovatelek, hlídá si své hranice
- může klienta obdarovat drobnostmi (květiny, malý dárek, jídlo...) a sám může tyto drobnosti od klienta přijmout
- v případě potřeby poskytne klientovi první pomoc a o této skutečnosti neprodleně informuje pečovatelku (ta dále zajistí předání informací o této skutečnosti vedoucí Charitní pečovatelské služby)
- v případě hospitalizace může klienta navštívit rovněž v nemocnici nebo jiném zdravotnickém a rehabilitačním zařízení
- 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

- jedním s klientem 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 zopakují.
- neskáčíme 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
- stálé 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 pečovatelské služby:

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

