

DOBROprogram

Dobrovoľnícky program

Depaul Slovensko, n.o.

DEPAUL

Ulica nie je domov

Obsah

Úvod.....	3
Čo je Depaul Slovensko, n.o.?	4
Naša misia	4
Naše hodnoty	4
Naše služby	6
Dobrovoľníctvo v Depaul	8
Prečo potrebujeme dobrovoľníkov	8
Akých dobrovoľníkov hľadáme?	8
Dobrovoľnícke ponuky v Depaul Slovensko	9
Časové rozmedzie dobrovoľníctva.....	10
Prihlasovanie nových dobrovoľníkov.....	10
Úvodné školenie a pohovor	10
Prihlasovanie na služby.....	11
Postup pri dobrovoľníckej službe	11
Etický kódex DEPAUL Slovensko, n.o.	12
Praktické rady	14
Dobrovoľníctvo a BOZP.....	16
Benefity dobrovoľníctva v Depaul Slovensko, n.o.	17
Ukončenie dobrovoľníctva.....	17
Dôležité kontakty	18

Úvod

Milý záujemca o dobrovoľníctvo!

Tento program vznikol ako jednoduchá a praktická brožúrka, ktorá Ti pomôže zorientovať sa v tom, čo je Depaul, čo robíme, a ako sa aj Ty môžeš zapojiť do služby ľuďom bez domova.

Depaul vznikol z iniciatívy skupiny dobrovoľníkov a to Ti už iste napovedá, že dobrovoľníci sú dôležitým pilierom našej organizácie. Práve dobrovoľníci nám pomáhajú tvoriť prostredie plné bezpečia a prijatia pre všetkých, ktorí k nám prichádzajú s trápeniami spojenými so životom na ulici. Neexistuje niečo ako 'malá' či 'nepodstatná' dobrovoľnícka služba. Každá služba je veľkým skutkom, ktorý môže prepísať príbeh z ulice spôsobom, aký si ani len nedokážeme predstaviť.

Ďakujeme, že si sa rozhodol dozvedieť viac o dobrovoľníctve v Depaul. Už len Tvoja ochota pomáhať tým, na ktorých spoločnosť často zabúda, je pre nás veľkým povzbudením a veľmi si to vážime.

Tešíme sa na každé DOBRO, ktoré spolu vykonáme!

Koordinátorky dobrovoľníkov



Čo je Depaul Slovensko, n.o.?

Depaul Slovensko je nezisková organizácia poskytujúca všeobecne prospešné služby ľuďom bez prístrešia. Začali sme ako skupina dobrovoľníkov v opustenom sklade na konci mesta so zápalom v srdci pomôcť tým, ktorí boli spoločnosťou odmietaní. Dnes Depaul tvorí viac ako 100 zamestnancov poskytujúcich 8 služieb, medzi ktoré patrí aj najväčšia nízkoprahová nocľaháreň v strednej Európe. Denne pomáhame približne 350 ľuďom bez prístrešia, no ročne našu pomoc prijíma viac ako 1500 jednotlivcov v Bratislave.

Naša vízia

Našou víziou je spoločnosť, v ktorej má každý človek miesto, ktoré môže nazývať svojím domovom.

Naša misia

Naším cieľom je ponúknuť ohrozeným ľuďom a ľuďom bez domova príležitosť rozvinúť ich potenciál a posunúť ich smerom k nezávislej a pozitívnej budúcnosti.

Naše hodnoty

Rešpektujeme potenciál ukrytý v ľuďoch

Pracujeme s ľuďmi na okraji spoločnosti a ku každému prijímateľovi našich služieb pristupujeme s rešpektom. Veríme v kultúru dobrovoľníctva a vytvárame podmienky, aby dobrovoľníci mohli naplno vyjadriť svoj záujem a súcit. Zamestnanci a dobrovoľníci zohrávajú kľúčovú úlohu v plnení našej misie. Aj preto nám záleží na rozvíjaní ich zručností a schopností, rovnako ako aj na rozvíjaní plného potenciálu našich klientov.

Cítíme zodpovednosť za širšiu spoločnosť

Sme hlasom ľudí bez domova a spolu so štátnou správou, miestnymi autoritami, neziskovým sektorom, cirkvami a jednotlivcami hľadáme pre nich čo najlepšie riešenia. Veríme v spravodlivosť, ktorá je dostupná len cez štrukturálne zmeny v spoločnosti a podporu každého jedného z nás. Spolu s našimi partnermi vytvárame celosvetovú sieť na podporu ľudí zasiahnutých bezdomovstvom.

Slová premieňame na skutky

To, čo robíme, má väčšiu váhu ako to, čo hovoríme. Depaul sa snaží hľadať nové spôsoby riešenia problému bezdomovstva. To znamená pozorne počúvať a brať vážne názory užívateľov našich služieb, ale aj našich zamestnancov a dobrovoľníkov. Tým, čo robíme, stojíme za ľuďmi na okraji spoločnosti.

Rešpektujeme práva a zodpovednosti

Veríme, že všetky ľudské bytosti majú základné ľudské práva a práva v rámci existujúcich zákonov. Tie však idú ruka v ruku so zodpovednosťou a záväzkami voči ostatným. Podobne sa tieto princípy prenášajú aj na našu organizáciu,



zamestnancov, dobrovoľníkov a užívateľov našich služieb. Naši podporovatelia majú právo očakávať od nás integritu a vysokú úroveň poskytovaných služieb, na ktorých sa my snažíme dennodenne zodpovedne pracovať.

Naše služby

Nocľaháreň sv. Vincenta de Paul je najväčšou nízkoprahovou nocľahárňou v strednej Európe s kapacitou 200 lôžok. Prijímame všetkých dospelých klientov bez ohľadu na fyzický alebo psychický stav, užívanie alkoholu či iných omamných látok. Poskytujeme im nocľah, stravu, hygienu, ošetrovanie v rámci prvej pomoci, ošatenie a sociálne poradenstvo.

Útulok sv. Vincenta de Paul s kapacitou 20 miest je určený pre ľudí v núdzi vo vyššom veku alebo so zdravotnými problémami, u ktorých by pobyt na ulici spôsobil výrazné zhoršenie zdravotného stavu či dokonca smrť. Zariadenie sa nachádza v spoločnom areáli s nocľahárňou.

Útulok a ZOS sv. Lujzy de Marillac je unikátne zariadenie pre ľudí bez domova so zdravotným znevýhodnením a kapacitou 35 osôb. Do útulku prijímame ľudí po prepustení z nemocnice, po úrazoch alebo osoby s vážnymi, častokrát dlhodobými, ochoreniami priamo z ulice.

Terénnu prácu bl. Rozálie Rendu zabezpečujeme na území mestských častí Karlova Ves, Dúbravka, Lamač a Devínska Nová Ves. V rámci služby aktívne vyhľadávame ľudí bez domova a pravidelne navštevujeme miesta, kde sa zdržiavajú. Poskytujeme im profesionálnu pomoc a podporu podľa aktuálnej potreby, nevyhnutné ošetrovanie v rámci prvej pomoci, ošatenie, obuv, stravu a sociálne poradenstvo.

Ošetrovňa sv. Alžbety spája nízkoprahové denné centrum a stredisko osobnej hygieny určené primárne ľuďom, ktorí žijú na ulici a z rôznych dôvodov nevyužívajú žiadne iné dostupné sociálne služby pre ľudí bez domova v Bratislave. Denné centrum poskytuje nevyhnutné ošetrovanie v rámci prvej pomoci, prípadne sprostredkovanie lekárskej starostlivosti, stravu, hygienu, sociálne poradenstvo a ošatenie.

Integračný program bývania sa riadi princípom *housing-first*, podľa ktorého má právo na bývanie má skutočne každý bez ohľadu na stav. Najzraniteľnejším klientom ponúkame možnosť vlastného bezpečného bývania v nájomných bytoch s intenzívnym sprevádzaním sociálnych pracovníkov. Integračný program bývania ponúka overený a trvalý spôsob ukončovania bezdomovstva. Klienti hradia určenú časť nájmu a úhrad, každý podľa svojich možností. Vďaka nášmu programu im pomáhame dofinancovať zvyšok, ktorý (zatiaľ) nie sú schopní hradiť sami.

Komunitné organizovanie má za úlohu posilniť postavenie marginalizovaných osôb, vypočutie ich hlasu a snažiť sa o dosiahnutie dlhodobých, udržateľných zmien. Ako organizácia veríme, že ľudia bez domova potrebujú viac než len zdravotnú a sociálnu pomoc. Potrebujú našu podporu, zapojenie do komunity a pocit, že sú súčasťou našej spoločnosti. Medzi aktivity komunitného organizovania patrí aj organizovanie rôznych podujatí, práca s verejnosťou, samostatná práca so školami, zapájanie našich klientov do denných aktivít, ale aj pravidelné stretnutia na rôzne témy. Ak chceme riešiť problémy ľudí bez domova, musíme to robiť spolu s nimi.



Humanitárny projekt Depaul Slovensko vznikol na začiatku marca 2022 ako podpora pre ľudí zasiahnutých vojnou na Ukrajine, keďže táto situácia nám nie je ľahostajná. Práve tam pôsobí naša partnerská organizácia Depaul Ukrajina, ktorá je, rovnako ako my, súčasťou medzinárodnej skupiny Depaul International. Vďaka tejto spolupráci bolo možné posielat humanitárnu pomoc ľuďom, ktorí ju potrebujú pravidelne a systematicky.

Dobrovoľníctvo v Depaul

Jednou z hlavných hodnôt v Depaul je dôvera v kultúru dobrovoľníctva a tvorenie podmienok, aby dobrovoľníci mohli naplno vyjadriť svoj záujem a súciti. . Snažíme sa podporovať ich zručnosti a dary, a rovnako tak umocňovať aj našich klientov, ktorí sa tým stávajú samostatnejšími každý deň.

Dobrovoľníci sú dôležitou súčasťou nášho tímu a denne nám pomáhajú približovať sa k nášmu cieľu – tvoreniu spoločnosti, v ktorej má každý človek miesto, ktoré môže nazývať svojím domovom. Vytvorili sme pre nich niekoľko možností v našich zariadeniach, kde môžu naplno využívať svoj potenciál a dary.

Dobrovoľníctvo je bezodplatná činnosť, ktorú dobrovoľník vykonáva z vlastného rozhodnutia vo svojom voľnom čase v prospech iných. Prax a samotní dobrovoľníci nám ukazujú, že častokrát na službách dostávajú omnoho viac ako dávajú. Snažíme sa dobrovoľníkov pravidelne posilňovať v službe školeniami, supervíziami, či rozmanitými benefitmi.

Prečo potrebujeme dobrovoľníkov

Dobrovoľníctvo je v dnešnej dobe silno spojené s fungovaním mimovládnych organizácií, Depaul Slovensko nevynímajúc. Na prvé miesto sa našim dobrovoľníkom snažíme klásť potreby našich klientov, resp. potreby organizácie Depaul Slovensko. Dobrovoľnícke pozície v organizácii vychádzajú vždy z aktuálnych potrieb zariadení a k tomu treba prispôbiť aj počet a profil dobrovoľníkov. Dobrovoľnícke ponuky najčastejšie vychádzajú z podnetov a návrhov zamestnancov, ktorí majú možnosť vstupovať do tvorby dobrovoľníckeho programu skrze koordinátorov. Z aktuálnych potrieb organizácie vyplýva, že Nocľahárne sv. Vincenta de Paul aktuálne poskytuje najviac dobrovoľníckych pozícií v rámci Depaul Slovensko. Keďže zariadenia každý večer navštívi 150 - 200 ľudí bez domova, zabezpečiť jej hladký a bezpečný chod je spomedzi projektov organizácie najkomplikovanejšie a práve tu vidíme široký priestor pre dobrovoľníkov. Tí svojou činnosťou výrazne pomáhajú zamestnancom zefektívniť ich prácu.

Akých dobrovoľníkov hľadáme?

Keďže dobrovoľníci v našej organizácii prichádzajú do priameho kontaktu s ľuďmi bez prístrešia, do nášho tímu hľadáme najmä zodpovedných, bezúhonných a samostatných ľudí so sociálnym cítením a rešpektujúcim, nehodnotiacim prístupom. Väčšina našich aktivít (napr. večerná výpomoc, voľnočasové aktivity) si tiež vyžadujú plnoletých dobrovoľníkov.

Dobrovoľnícke ponuky v Depaul Slovensko

Večerná výpomoc v Nocľahárni sv. Vincenta de Paul

- výpomoc pri príprave stravy pre klientov a pri výdaji večere (iba s platnou potravinárskou kartou)
- výpomoc pri registrácii klientov
- výdaj postelnej bielizne pre klientov
- upratovanie priestorov nocľahárne
- výpomoc pri triedení šatstva
- výpomoc pri ďalších činnostiach spojených s prevádzkovými potrebami nocľahárne

Denná výpomoc v Nocľahárni sv. Vincenta de Paul

- umývanie a upratovanie priestorov
- organizácia šatníka
- príprava raňajok (iba s platnou potravinárskou kartou)
- pomocné práce podľa aktuálnej potreby a kapacít dennej služby

Voľnočasové aktivity v Útulku sv. Vincenta de Paul

- rozhovory, diskusie a prezentácie na rôzne témy
- ranné rozcvičky a ľahké športové aktivity, ktoré zvládnu aj naši fyzicky znevýhodnení klienti
- kreatívne a umelecké aktivity (tvorenie, kreslenie, hudba...)
- vzdelávanie našich klientov v technických oblastiach (práca s počítačom, s MS Office balíkom, so sociálnymi sieťami a iné)
- hranie spoločenských hier

Dobrovoľníctvo v Útulku sv. Lujzy de Marillac

Do Útulku sv. Lujzy hľadáme ochotných jednotlivcov, ktorí by aspoň raz týždenne sprevádzali zdravotne znevýhodnených klientov na prechádzkach v okolí, a tak prispeli k ich aktivizácii. Dobrovoľníci tiež môžu tráviť čas s klientmi voľnočasovými aktivitami, ako je napríklad hranie spoločenských hier, organizácia kvízu či cestovateľského kina, ktoré patria medzi veľké záľuby našich klientov.

V Integračnom programe bývania privítame najmä zručných dobrovoľníkov-remeselníkov, ktorý by nám vedeli pomôcť s jednoduchými opravami, montovaním nábytku či inými remeselnými prácami v bytoch. Dobrovoľníkom sa zide ich vlastné náradie.

Príležitostné dobrovoľníctvo v Depaul Slovensko zahŕňa najmä výpomoc pri príležitostných eventoch a zbierkach, ako je napríklad Depaul pod hviezdami, Doma Dobre, TESCO potravinová zbierka či účasť na festivaloch a iných podujatiach.

Expertné dobrovoľníctvo sa stáva populárnym čoraz viac. Tento typ dobrovoľníctva spočíva v zapájaní odborníkov z rôznych oblastí a zdieľania *know-how*. Rôzne organizácie vynikajú v odlišných odboroch, spoločnými silami však môžeme prispieť k rastu celej spoločnosti. Naše potreby sú pestré, či už ide o ekonomickú oblasť, fundraising, PR, sociálne poradenstvo, HR alebo IT. Všetko závisí od zručností a možností dobrovoľníkov. Dobrovoľnícka činnosť má často podobu prednášok, kurzov, poradenstva, mentoringu či tútoringu.

Dobrovoľnícku činnosť v Depaul Slovensko vnímame, okrem spomínanej praktickej roviny, aj v rovine zviditeľnenia a propagácie dobrého mena organizácie, či priblíženia problematiky bezdomovstva na Slovensku bežnej verejnosti.

Časové rozmedzie dobrovoľníctva

Časy, v ktorých dobrovoľníci vykonávajú dobrovoľnícku činnosť sa môžu líšiť podľa ponuky a zariadenia. Najčastejšie však prebiehajú v priebehu dňa (medzi 9:00 a 18:00) alebo večer (od 19:00 do 22:00 v nocľahárni). V žiadnom prípade však dobrovoľnícka činnosť nezačne skôr ako o 6:00 a neskončí neskôr ako o 22:00.

Dobrovoľníctvo je možné vykonávať maximálne 6 hodín týždenne, aby mali dobrovoľníci dostatok času na oddych a psychohygienu, ktorá je veľmi dôležitá.

K dobrovoľníckej činnosti patria aj povinné skupinové supervízie, ktoré sa konajú raz za tri mesiace.

Prihlasovanie nových dobrovoľníkov

Záujemcovia o dobrovoľníctvo sa môžu prihlásiť prostredníctvom webovej stránky depaul.sk/dobrovolnictvo na jednotlivé dobrovoľnícke ponuky. Následne každý dobrovoľník emailom dostane prihlasovací formulár s otázkami pokrývajúcimi oblasti služby ľuďom bez domova. Následne dobrovoľníkov pozývame na úvodné školenie spojené s pohovorom v konkrétnom zariadení alebo našich kancelárskych priestoroch.



Úvodné školenie a pohovor

Úvodné dobrovoľnícke školenia spravidla prebiehajú priamo v zariadení výkonu dobrovoľníckej činnosti po dohode s koordinátorom dobrovoľníkov. Na školení dobrovoľníci dostanú všetky potrebné informácie o organizácii, špecifikách práce s ľuďmi bez domova, BOZP, OPP a Etickom kódexe, a naplní dobrovoľníckej činnosti.

Súčasťou školenia je tiež krátky pohovor a podpis dobrovoľníckej dohody, ktorej náhľad sa nachádza v prílohách brožúrky.

V mnohých prípadoch môže byť školenie spojené s prvou dobrovoľníckou službou, na ktorej je dobrovoľník sprevádzaný koordinátorom. V prípade, že školenie a prvá služba neprebiehajú spolu, koordinátor vždy sprevádza dobrovoľníka na jeho prvej službe alebo tým poverí zodpovednú osobu.

Prihlasovanie na služby

Dobrovoľníci sa na služby v Nocľahárni sv. Vincenta prihlasujú prostredníctvom zdieľaného kalendára, v ktorom sú zverejnené všetky dostupné termíny spravidla mesiac dopredu. V prípade, že sa dobrovoľník nemôže zúčastniť služby, na ktorú sa prihlásil, je potrebné, aby kontaktoval koordinátorov dobrovoľníkov, prípadne priamo aktuálnu službu v nocľahárni.

Do ostatných zariadení sa dobrovoľníci môžu prihlasovať po dohode s koordinátorom dobrovoľníkov či inou určenou osobou (napríklad pracovník pre bytové otázky v projekte IPB).

Postup pri dobrovoľníckej službe

- zaznačiť svoj príchod i odchod do knihy dochádzok,
- o príchode informovať vedúceho smeny,
- nosiť dobrovoľnícke označenie (menovku),
- využívať ochranné pomôcky podľa typu zariadenia (napr. rukavice, rúška)

Etický kódex DEPAUL Slovensko, n.o.

Pri výkone dobrovoľníckej činnosti je dôležité dodržiavať interné smernice, medzi ktoré patrí aj Etický kódex. Ide o súbor inštrukcií, ktoré upravujú vzťah ku klientom, zamestnancom či organizácii.

Vzťahy s klientmi

Je potrebné, aby vzťahy s klientmi boli priateľské, avšak nie je dovolené, aby sa z nich stali priateľstvá. Rozdiel je najmä v tom, že priateľský prístup smeruje k naplneniu potrieb klienta, zatiaľ čo priateľstvo naplňa potreby oboch strán. Nadväzovanie akýchkoľvek dôverných či až romantických vzťahov je zakázané a dobrovoľník sa v takom prípade musí vzdať svojej pozície. Akékoľvek snahy o zblíženie zo strany klienta je potrebné nahlásiť koordinátorovi dobrovoľníkov. Dobrovoľník sa teda usiluje o profesionálno-priateľský prístup ku klientom.

Súkromie dobrovoľníkov

Dobrovoľníci si chránia svoje súkromie s ohľadom na zachovanie zdravých vzťahových hraníc. Preto je zakázané poskytovať klientom svoje (prípadne cudzie) osobné a citlivé údaje, akými sú adresa, telefónne číslo, adresa pracoviska a pod., alebo uzatvárať priateľstvá na sociálnych sieťach. Dobrovoľníci by sa tiež mali vyhýbať zdieľaniu podrobností z osobného života (napríklad informácie o rodine) či o citovom a emočnom prežívaní.

Stretávanie sa mimo zariadení

Stretávanie sa a socializácia klienta s dobrovoľníkmi mimo zariadenia nie je vhodná, ak si to situácia priamo nevyžaduje (napr. pri prechádzkach s klientmi), preto by sa mala dobrovoľnícka činnosť vykonávať primárne v priestoroch jednotlivých zariadení sociálnych služieb. Nie je dovolené vozit' klientov vlastnými autami. Ak dobrovoľník stretne klienta mimo zariadenia, vyhýba sa dôvernému stretnutiu a o skutočnosti informuje koordinátora dobrovoľníkov.

Základné princípy správania sa ku klientom

Je dôležité, aby dobrovoľníci zachovávali konzistentný a jednotný prístup ku všetkým klientom, a tak bránili vzniku pocitov nadradenosti či exkluzivity. Dobrovoľník nesmie dávať klientom finančné či materiálne dary a taktiež by sa mal vyhýbať podávaniu akýchkoľvek rád (napríklad z právnej, zdravotnej či sociálnej oblasti). Dobrovoľník sa snaží o rešpektujúci a prijímajúci prístup, a teda nekritizuje, nezosmiešňuje či neponižuje klientov ani zamestnancov. Dobrovoľník by sa mal tiež vyhýbať akýmkoľvek sľubom či tvrdeniam, ktoré nevie splniť. Ak dobrovoľník disponuje znalosťami a je kompetentný v oblasti, ktorá by klientom pomohla, komunikuje to so sociálnymi pracovníkmi, ktorí sú zodpovední za informovanosť a dobro klientov.

Dotyky

V našej organizácii neuplatňujeme bezdotykovú politiku, a teda krátke dotyky ako napríklad podanie rúk sú dovolené, ak si to situácia vyžaduje. Je však potrebné vyhýbať sa akýmkoľvek dôverným či intímnym dotykom (napr. bozky či objatia).

Rešpekt

Nie je prípustné:

1. povýšenie
2. ohováranie (klientov, zamestnancov, dobrovoľníkov)
3. nálepkovanie
4. iné nerespektujúce správanie

Dobrovoľníci sú povinní rešpektovať rôznorodosť a osobné presvedčenia klientov i zamestnancov (náboženské, politické, sexuálnu orientáciu a. i.) a nesmú im podsúvať svoje vlastné presvedčenia.

Mlčanlivosť dobrovoľníkov

Dobrovoľník nesmie vynášať dôverné informácie o klientoch mimo zariadenia organizácie. Je dôležité pamätať si, že väčšina klientov si takúto situáciu nevybrala dobrovoľne a častokrát cítia hanbu a sklamanie zo seba samých. Mlčanlivosť sa vzťahuje na akékoľvek súkromné záležitosti jednotlivca, nie len na osobné údaje.

Pracovné prostredie

Je dôležité, aby sa aj dobrovoľníci spolupodieľali na tvorení zdravého pracovného prostredia. Vzťahy medzi zamestnancami majú byť otvorené, profesionálne a ústretové.

V pracovnom prostredí platia tieto hodnoty:

1. komunikácia
2. osobná zodpovednosť
3. úprimný a otvorený prístup

Praktické rady

Čo robiť

- **keď stretnem klienta vo svojom voľnom čase mimo zariadenia organizácie (napr. v meste)?**

S ohľadom na rešpektujúci prístup je v poriadku klienta pozdraviť a dať mu najavo, že ho spoznávame. Akékoľvek dlhšie rozhovory či stretnutia by sa však mal dobrovoľník snažiť ukončiť (napr. vysvetliť klientovi, že sa porozprávajú v čase výkonu dobrovoľníckej činnosti). Ak by prišlo k hlbšiemu rozhovoru či nátlaku zo strany klienta, je potrebné o skutočnosti informovať koordinátora dobrovoľníkov.

- **keď klient za mnou príde s otázkou, ako si má vybaviť invalidný dôchodok?**

Dobrovoľníci neplnia úlohu sociálnych pracovníkov, a preto klientom nemôžu poskytovať žiadne rady, a to ani v prípade, že by vedeli ako problém vyriešiť. Dobrovoľníci neposkytujú žiadne rady týkajúce sa zdravotného stavu, sociálneho či pracovného poradenstva a psychologického stavu klientov. Dobrovoľník môže klienta odkázať na sociálnych pracovníkov a sám sa na nich môže obrátiť v prípade dispozície kvalifikovanej rady.

- **keď si klient odo mňa pýta peniaze, ktoré nutne potrebuje na vybavenie nového občianskeho preukazu, bez ktorého si nebude môcť nájsť prácu a bude musieť prespávať v nocľahárni?**

Dobrovoľníci v žiadnom prípade neposkytujú klientom žiadne finančné ani materiálne dary. V prípade, že má klient finančné problémy, môže sa obrátiť na sociálneho pracovníka.

- **keď sa klient ku mne rozbehne s úmyslom ma objat'**

V našich zariadeniach obmedzujeme akýkoľvek fyzický kontakt s klientmi okrem podania ruky, a preto sa vyhýbame akýmkoľvek iným dotykom. Klientovi je možné taktne vysvetliť, že sa s dobrovoľníkom objímať nemôže a odvolať sa na Etický kódex organizácie.

- **v prípade, že sa klienti začnú biť a sú agresívni?**

Dobrovoľník v každom prípade myslí najmä na svoju bezpečnosť, a preto sa v prípade konfliktu medzi klientmi snaží čo najskôr dostať do určeného bezpečného miesta slúžiaceho aj pre zamestnancov. Nikdy nevstupuje do konfliktu ani sa ho nesnaží zmierniť, nakoľko to majú na starosť zodpovední zamestnanci, ktorí sú na to vyškolení.

- **ak si klient odo mňa pýta dve deky počas večernej služby v nocľahárni?**

Jednou z hlavných hodnôt je konzistentný a jednotný prístup ku všetkým klientom, a preto pri žiadnom z nich nemôžeme robiť ústupky. Ak klient potrebuje výnimku pre svoj zdravotný stav či iné okolnosti, môže sa obrátiť na sociálneho pracovníka.

- **ak mi klient chce darovať čokoládu?**

Dobrovoľníci nesmú od klientov prijímať dary, a preto akékoľvek snahy klienta musia odmietnuť s odvolaním sa na Etický kódex organizácie. Je vhodné klienta nasmerovať, aby sa podelil s ostatnými klientmi, prípadne zvolil inú taktnú formuláciu.

- **si ma klient pridá medzi priateľov na Facebooku?**

Akékoľvek kontakty mimo zariadenia určeného na výkon dobrovoľníctva sú zakázané, a preto sa dobrovoľníci nesmú spájať s klientmi na sociálnych sieťach či zdieľať iné kontaktné informácie (napr. telefónne číslo). Ak klient iniciuje takýto spôsob kontaktu, dobrovoľník informuje koordinátora dobrovoľníkov.

Dobrovoľníctvo a BOZP

Klientmi organizácie Depaul Slovensko je veľmi špecifická cieľová skupina a to ľudia bez domova.

Často ide o ľudí so zníženými hygienickými návykmi, či ľudí s rozličnými fyzickými alebo psychickými problémami.

Znížené hygienické návyky môžu mať za následok výskyt rôznych druhov parazitov. Pri práci s klientmi sa môžeme najčastejšie stretnúť s blchami, všami, šatovkami, plošticami, alebo svrabom. Aj preto je nevyhnutné, aby pri akomkoľvek podozrení nákazy dobrovoľník urgentne informoval koordinátora, príp. iného zamestnanca. U klientov sa takisto môžu vyskytovať infekčné ochorenia, o ktorých nemusia vedieť ani zamestnanci organizácie a na tento fakt by mal koordinátor dobrovoľníka pripraviť a oboznámiť ho s pravidlami prevencie a minimalizácie rizík.

Prevencia a minimalizácia rizík:

- dobrovoľník by mal vždy informovať zodpovedného zamestnanca o tom, kde sa nachádza a tiež vedieť, kde sa nachádzajú iní zamestnanci na danej službe a ako ich čo najrýchlejšie kontaktovať
- pri práci s klientmi treba mať na rukách nitrilové rukavice, k dispozícii sú aj rúška či respirátory na prekrytie horných dýchacích ciest
- je dôležité dodržiavať hygienické návyky (dezinfekcia, umývanie rúk) a minimalizovať fyzický kontakt s klientmi
- dobrovoľník nesmie manipulovať s dezinfekciou či inými nebezpečnými chemikáliami
- odev i obuv je potrebné prispôsobiť charakteru zariadenia (napr. pevná obuv, športové oblečenie)
- v prípade akéhokoľvek konfliktu dobrovoľník vyhľadá zamestnanca, nesnaží sa riešiť konflikty sám
- o akýchkoľvek nepríjemných či stresujúcich zážitkoch sa dobrovoľník môže rozprávať s koordinátorom dobrovoľníkov alebo vedúcim služby, či zariadenia
- pri akomkoľvek (aj malom) úraze, je potrebné zapísať sa do Knihy dochádzok a informovať koordinátora dobrovoľníkov (v každom zariadení je k dispozícii lekárnička pre prípadné ošetrenie)

Benefity dobrovoľníctva v Depaul Slovensko, n.o.

Dobrovoľníci v Depaul okrem dobrého pocitu získajú možnosť nahliadnuť hlbšie do problematiky bezdomovstva a spoznať príbehy ľudí na periférii spoločnosti. Okrem toho však ponúkame rozmanité benefity (napr. registráciu v knižnici zdarma, príležitostné masáže, lístky na kultúrne podujatia) či možnosti vzdelávania s našimi zamestnancami. Samozrejmosťou je podpora koordinátorov dobrovoľníkov a pravidelné skupinové supervízie, ktoré sú zároveň povinnosťou. V prípade, že by mal dobrovoľník záujem o individuálnu supervíziu, organizácia mu ju zabezpečí.

Ukončenie dobrovoľníctva

Niekedy vznikajú situácie, pre ktoré dobrovoľnícky vzťah medzi dobrovoľníkmi a organizáciou treba ukončiť. V prípade, že sa tak stane z rozhodnutia dobrovoľníka, ten informuje koordinátora dobrovoľníkov a v prípade súhlasu absolvuje krátke hodnotiace stretnutie s možnosťou získať odporúčanie či hodnotenie dobrovoľníckej činnosti.

Organizácia môže dobrovoľnícku dohodu ukončiť v prípade, že dobrovoľník závažne poruší dohodu, povinnosti či Etický kódex.



Dôležité kontakty

Koordinátorky dobrovoľníkov:

DepaulDobrovolnici@depaul.sk

Nočľaháreň sv. Vincenta de Paul

0911 447 577

Útulok sv. Lujzy de Marillac

0904 738 749

Ošetrovňa a denné centrum sv. Alžbety

0909 250 975

