



Wolontariat zdalny w domu pomocy społecznej – od czego zacząć?

Opracowanie tekstu: Weronika Chodacz, Jadwiga Cichocka-Kawiak,
Dominik Kuc, Zuzanna Rokita, Mateusz Wojcieszak,
*Wstęp Co pandemia zmieniła dla pracowników
i mieszkańców DPS?:* Ewa Szczepańska
Redakcja: Olga Ślifirska
Opracowanie graficzne: Mira Larysz

Publikacja powstała w ramach projektu
**Wolontariat zdalny w warszawskich
domach pomocy społecznej,**
realizowanego przez Fundację Pole Dialogu
ze środków m.st. Warszawy w ramach
projektu Ochotnicy warszawscy.



Projekt finansuje
m.st. Warszawa

Publikacja jest dostępna na licencji
Creative Commons **Uznanie autorstwa 4.0** (CC BY)



ISBN 978-83-945863-4-8

Fundacja Pole Dialogu
gen. W. Andersa 13
00-159 Warszawa

poledialogu.org.pl
kontakt@poledialogu.org.pl
(+48) 508 677 275

Warszawa 2021



Wolontariat zdalny w domu pomocy społecznej

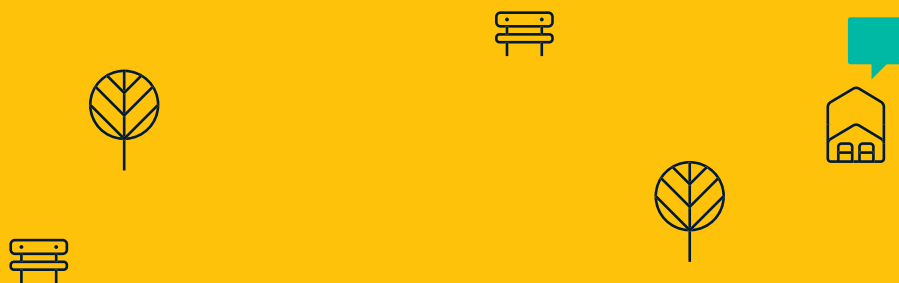
– od czego zacząć?

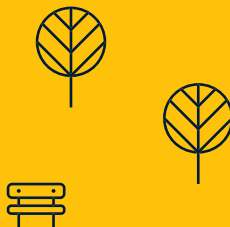
Co pandemia zmieniła dla pracowników i mieszkańców DPS?	10
Jak rozpocząć przygodę z wolontariatem zdalnym?	17
Case study – Dom Pomocy Społecznej „Leśny”	29
W jaki sposób realizowany jest wolontariat zdalny na rzecz osób zależnych w innych miastach?	36
Narzędziownik	44



Urząd m.st. Warszawy od 2016 roku realizuje projekt „Ochotnicy warszawscy” mający na celu promocję i rozwój wolontariatu. Działania w projekcie opierają się przede wszystkim na wspieraniu podmiotów organizujących wolontariat, wspieraniu rozwoju wolontariuszy oraz szeroko rozumianej promocji wolontariatu wśród warszawiaków. W ramach projektu zostały opracowane także standardy współpracy z wolontariuszami, które są upowszechniane i promowane wśród warszawskich organizacji pozarządowych i instytucji.

Dostrzegając duży potencjał i specyfikę instytucji opiekuńczo-leczniczych, od 2018 roku realizowano dla nich program rozwoju wolontariatu, w którym do tej pory wzięło udział pięć domów pomocy społecznej oraz Stołeczne Centrum Opiekuńczo-Lecznicze. Głównym założeniem programu były rozwój i popularyzacja idei wolontariatu w obszarze opiekuńczo-leczniczym oraz kompleksowe przygotowanie instytucji do współpracy z wolontariuszami. Program obejmował cykl dwuletnich działań edukacyjnych, sieciujących i superwizyjnych dla koordynatorów wolontariatu, pracowników i kadry kierowniczej, grant finansowy oraz wsparcie mentorskie.





W obliczu pandemii wirusa SARS-CoV-2, dotychczasowe programy dedykowane domom pomocy społecznej musiały zostać wstrzymane. Na placówki zostały nałożone obostrzenia i ograniczenia. W celu minimalizowania ryzyka transmisji koronawirusa, działania realizowane przez wolontariuszy w stacjonarnej formie, wymagającej bezpośredniego kontaktu z mieszkańcami, nie mogły być kontynuowane.

Pandemia spowodowała pilną potrzebę rozwijania nowych form wolontariatu. W trosce o mieszkańców i personel placówek opiekuńczo-leczniczych, Urząd m.st. Warszawy rozpoczął współpracę z Fundacją Pole Dialogu, której celem było wypracowanie procedur i dobrych praktyk organizacji wolontariatu zdalnego. Działania były realizowane w Domu Pomocy Społecznej „Leśny” o profilu psychiatrycznym przy ulicy Tułowskiej 3 w Warszawie. Poniższa publikacja poświęcona została efektem tej współpracy. Przedsięwzięcie było finansowane ze środków m.st. Warszawy w ramach projektu „Ochotnicy warszawscy”.

Zespół Rozwoju Wolontariatu
Centrum Komunikacji Społecznej
Urząd m.st. Warszawy





To był szalenie trudny rok – pełny niestabilności, wyzwań, ale też nowych, uczących doświadczeń. 2020 był rokiem trudnym dla nas, czyli organizacji społecznych, ale również dla naszych partnerów: szkół, społeczności sąsiedzkich, instytucji kultury, lokalnych firm. Niestety, wydaje się, że 2021 (przynajmniej pierwsze jego miesiące) nie będzie inny, więc warto zadać pytanie: czego nas ten szalony rok nauczył, w co wyposażył?

By poznać odpowiedź na to pytanie, warto przyjrzeć się działalności warszawskich domów pomocy społecznej (DPS). Nie pierwszy raz pracujemy z DPSami. Są to instytucje borykające się z różnymi problemami, w tym kadrowymi (o tych wyzwaniach pisaliśmy w [publikacji podsumowującej projekt Domy otwarte](#)). Kiedy wybuchła pandemia, martwiliśmy się, czy niewielkie zespoły pracowników i pracowniczek DPSów poradzą sobie z dodatkowymi problemami, płynącymi z konieczności odizolowania pensjonariuszy i pensjonariuszek od rodzin, bliskich, od społeczeństwa. Okazało się, że po pierwszych miesiącach chaosu i zagubienia instytucje te, ucząc się na własnych błędach, stały się liderami publicznej walki o zdrowie poprzez heroiczne poświęcenie kadry, wypracowywanie własnych standardów bezpieczeństwa i otwieranie się na pomoc i zaangażowanie wolontariuszy i wolontariuszek oraz sąsiadów.





Wiele domów pomocy społecznej od lat współpracuje z wolontariuszami i wolontariuszkami w ramach wolontariatu stałego oraz akcyjnego, jednak zdalna forma realizacji działań jest wyzwaniem zupełnie nowym. Cieszymy się, że mogliśmy, pilotażowo, w ramach naszej misji statutowej, wspierać jeden z warszawskich DPSów w tej przygodzie. Liczymy, że kolejne organizacje społeczne tu w Warszawie, ale też w całej Polsce odkryją korzyści z e-wolontariatu podczas pandemii, ale też na długo po niej.

Wyzwań było dużo! O wszystkich piszemy w pigułce w tej broszurze. Kierujemy ją do pracowników i pracowniczek domów pomocy społecznej oraz osób, które podejmują decyzje w tych podmiotach.

Wstęp napisała Ewa Szczepańska, pracowniczka Domu Pomocy Społecznej Towarzystwa Przytułku św. Franciszka Salezego w Warszawie. Zawarła w nim krótką diagnozę sytuacji DPSów w czasach pandemii, pod którą mogliby się pewnie podpisać przedstawiciele niejednego domu pomocy i, która zarysowuje problem, dla którego, naszym zdaniem, rozwiązaniem jest właśnie wolontariat zdalny.

Miłej lektury.
Zespół Fundacji Pole Dialogu





Co pandemia zmieniła dla pracowników i mieszkańców DPS?

Ewa Szczepańska, Dom Pomocy Społecznej
Towarzystwa Przytułku św. Franciszka
Salezego w Warszawie

Upływający 2020 rok dostarczył wielu niecodziennych sytuacji. Pandemia „obdarowała” wszystkich koniecznością wprowadzenia w życie nowych zasad, innych niż dotychczas sposobów działania. Pozbawiła swobody, ograniczyła pola manewrów, stłumiła możliwości. Zmusiła do przemodelowania podejść i wyszukania alternatywnych rozwiązań. Po ponad dziewięciu miesiącach pandemicznych zmagania, odosobnienia mieszkańców i mieszkanek oraz wysiłku organizacyjnego pracowników i pracowniczek, możemy pokusić się o wstępną analizę wpływu tego zjawiska na funkcjonowanie DPSów.

Początki

Informacje o pandemii, sprowadzającej bezpośrednie zagrożenie zdrowia i życia, szczególnie w grupie osób starszych i chorujących na inne schorzenia, przyjęliśmy z wyjątkową uwagą. Troska o seniorów i seniorki mieszkających w DPS, zmobilizowała wszystkich do natychmiastowych, nadzwyczajnych działań. Tak rozpoczął się czas wytężonej pracy i wysiłku organizacyjnego pracowników i pracowniczek DPSu, a jednocześnie przykry i trudny do zaakceptowania okres pandemicznej izolacji jego mieszkańców i mieszkańek.

Prowadzący DPS rygorystycznie zastosowali się do zaleceń i rekomendacji organizatorów i władz dotyczących ograniczenia kontaktów oraz wprowadzenia zaostrzonych zaleceń w zakresie higieny. Od połowy marca zostaliśmy odizolowani od środowiska zewnętrznego. Personel zabezpieczono w środki ochrony osobistej i środki dezynfekujące, restrykcyjnie zaczęto przestrzegać też nowych procedur sanitarnych. Zespół pracowników i pracowniczek podzielono na dwie, odizolowane grupy i wprowadzono dwutygodniowy system pracy ciągłej. W celu zminimalizowania ryzyka zaproponowano pracownikom i pracowniczkom transport służbowymi samochodami, możliwość tymczasowego zakwaterowania w naszym Przytułku oraz codzienny posiłek regeneracyjny. To były początki walki z pandemią.

Od maja, przed rozpoczęciem dwutygodniowego dyżuru, wszyscy pracownicy i pracowniczki podlegają obowiązkowemu badaniu na obecność wirusa SARS-CoV-2. Dotychczas przeprowadzone testy miały rezultat negatywny, a w wyniku wprowadzonych obostrzeń być może uniknęliśmy zachorowań wśród pensjonariuszy i pensjonariuszek. Ten sukces ma jednak swoje konsekwencje.

Chaos wynikający z braku informacji, zredukowana o połowę, a co za tym idzie, zbyt obciążona obowiązkami ekipa, konieczność wykonywania innych niż zwykle obowiązków, uniemożliwiały tak ważne w tej

pracy bliskie, bezpośrednie, a przede wszystkim regularne kontakty z podopiecznymi i realizację niezbędnych działań terapeutycznych. Ubrani w stroje medyczne, „zamaskowani” pracownicy i pracowniczki, stali się dla pensjonariuszy i pensjonariuszek obcymi osobami. Anonimowi, nie byli partnerami i partnerkami do rozmów. Zarówno wśród zespołu DPS, jak i u pensjonariuszy i pensjonariuszek rosła frustracja, zniechęcenie, żal i złość. Większość mieszkańców i mieszkanek nie rozumiała, co się wydarzyło i jak długo to potrwa. Dodatkowo ich podstawowe potrzeby przestały być zaspakajane. Zakazano kontaktów międzyludzkich na żywo, ograniczono swobody, zlikwidowano możliwość udziału w aktywnościach mających na celu urozmaicenie dnia. Wynikający z pozytywnych emocji, niskiego poziomu szkodliwych nastrojów oraz wysokiego zadowolenia z życia dobrostan mieszkańców i mieszkanek, uległ radykalnemu pogorszeniu. Gwałtownie zmieniła się także sytuacja pracowników i pracowniczek. Ubyło ludzi, przybyło obowiązków, wzrósł stres, wywołany niepewnością i strachem.

Remedium na zaistniałą sytuację

Początki nie były łatwe. Potrzebowaliśmy spokoju i chwili zastanowienia. Musieliśmy otrząsnąć się z sytuacyjnego szoku i zreorganizować, działający dotychczas w oparciu o bezpośrednie kontakty, system pracy. Musieliśmy opanować nowe, nieznane sposoby komunikacji, skompletować niezbędny do tego celu sprzęt i opracować logistykę działań.

To wszystko w dwutygodniowym systemie czasu pracy w DPS, przeplatany pracą zdalną w domu, utrudnionymi bezpośrednimi kontaktami ze zdezorientowanym otoczeniem. Jak, zachowując konieczność zastosowania dystansu społecznego, wypełnić izolacyjną pustkę? Jak zachęcić do aktywności zniechęconych sytuacją pensjonariuszy i pensjonariuszki? Jak przekonać, że mimo obostrzeń można, a nawet należy, realizować swoje potrzeby? Jaką hierarchię wartości przyjąć? Co obecnie powinno odgrywać kluczową rolę? Jak

poradzić sobie z negatywnymi uczuciami, kiedy potrzeby pensjonariuszy i pensjonariuszek nie są zaspakajane? Mnożyliśmy pytania, na które trudno było znaleźć odpowiedzi. Z pomocą pospieszyli przyjaciele. Osoby, z którymi wcześniej wypracowaliśmy i pielęgnowaliśmy kontakty – wolontariusze i wolontariuszki oraz pracownicy różnych instytucji.

W pierwszej kolejności zorganizowaliśmy spotkania webinarowe. Zapewniły one podopiecznym kontakty ze światem zewnętrznym i umożliwiły bezpieczny dostęp do rozrywki, przyjemności i wiedzy. Przewagę nad programami telewizyjnymi daje w takich sytuacjach niezwykle cenna możliwość interakcji oraz bezpośredni wpływ na czas, kształt i zawartość merytoryczną spotkań. Większość webinarów powstała dzięki współpracy z działami edukacyjnymi warszawskich muzeów lub dzięki uprzejmości pracowników i pracowniczek naukowych tych placówek. Prowadziliśmy również bezpośrednie rozmowy online z naszymi wolontariuszami i wolontariuszkami, a także z uczniami i uczennicami ze szkół ponadpodstawowych.

Grudniowy okres przedświąteczny zaowocował szeregiem akcji podarunkowych. Tuż przed Świętami Bożego Narodzenia, wolontariusze i wolontariuszki obdarowali naszych podopiecznych licznymi upominkami. Czy zastąpiły one kontakty i możliwość bezpośredniej rozmowy z najbliższymi? Miejmy nadzieję, że choć przez moment tak. Po to te akcje zostały przeprowadzone, choć doskonale wiemy, że najważniejsza jest pełna skupienia obecność, słuchanie drugiej osoby tak, aby za wypowiedzianymi słowami odnajdywać uczucia i potrzeby.

Czym jest dla nas okres pandemii?

Mija dziewiąty miesiąc działań prewencyjnych związanych z podwyższonym ryzykiem zakażeń i koniecznością izolacji mieszkańców i mieszkańek DPS. Dla naszych podopiecznych nie był to łatwy czas. Pracownicy i pracowniczki oraz opiekunowie i opiekunki również

doświadczyli niedogodności, ale w nieco inny sposób niż podopieczni. W przeciwieństwie do mieszkańców i mieszkanek, ekipa DPS miała swobodę bezpiecznego przemieszczania się i możliwość bezpośredniego kontaktu z najbliższymi. To daje siłę i potencjał do zdystansowania się od trudów specyficznych, pandemicznych warunków.

Zauważyliśmy, że wymuszony okolicznościami, sztuczny dystans fizyczny, wyzwolił w nas nieoczekiwanie niezwykłą solidarność. Nastąpił nowy rodzaj „normalności” – rzeczywistość manifestująca się indywidualną gotowością do wyczerpanego działania i aktywnością połączoną z wysokim poziomem wzajemnego zaufania. Wygląda na to, że wielu ten rodzaj mobilizacji społecznej niezwykle się podoba. W zespole DPS wzrosły ofiarność i współpraca zespołowa.

Wielki słownik języka polskiego definiuje „życzliwość” jako cechę *kogoś, kto lubi innych ludzi, chce ich dobra i gotów jest działać w tym celu, aby działa im się dobrze*. Jako placówka opiekująca się seniorami i seniorkami wielokrotnie w okresie pandemii spotykaliśmy się z ludzką życzliwością. Często były to drobne gesty lub uprzejmość, serdeczność i wyrozumiałość okazywane spontanicznie. Przekonaaliśmy się, że życzliwość to także wewnętrzna postawa i filozofia życiowa. Są ludzie, dla których jest ona naturalna i przejawia się w pozytywnej aktywności, podejmowanej bezinteresownie na rzecz innych.

DPS i jego mieszkańcy oraz mieszkanki zaznali życzliwości niejednokrotnie, ale obecnie zostaliśmy nią obdarowani w szczególny sposób. Nasi przyjaciele, życzliwi ludzie dobrej woli pośpieszyli nam z pomocą i przekazali nam szczególnie potrzebne dobra rzeczowe, ale też empatię, szacunek, zrozumienie, otuchę i wsparcie. Wszyscy podopieczni i podopieczne, zaopiekowani i odpowiednio chronieni, spokojnie spędzają kolejne dni pandemii w budynku lub ogrodzie.

Pomimo że nie mogą kontaktować się bezpośrednio z najbliższymi, mają świadomość troski i życzliwości właśnie. Także pracownicy DPSu czują się już bezpieczniej w tej niecodziennej sytuacji. Jakos

zdołaliśmy opanować początkową panikę i chaos, oswoiliśmy stres, przystosowaliśmy się do obecnych realiów. Nie jest to jednak rzeczywistość, w jakiej chcielibyśmy żyć.

Jakie pomysły na działania po pandemii?

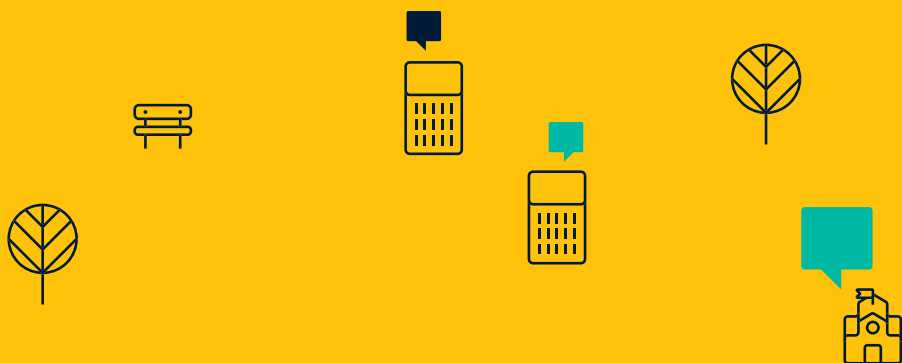
Receptą na pogodną starość są m.in. zbalansowany rytm życia, codzienny cel oraz stała grupa wsparcia. Przekładając to na realia DPSu, elementy, na które obecnie mamy wpływ, w głównej mierze opierają się na potrzebie integracji – wewnątrz DPSu oraz integracji ze środowiskiem – szczególnie lokalnym. Zintegrowana grupa daje sobie wsparcie, motywuje wzajemnie do wyznaczania celów i może wspólnie działać. To przekłada się na podejmowanie aktywności, których pozytywną konsekwencją jest utrzymanie stałego zbalansowanego rytmu dnia, tygodnia, miesiąca, roku. Efektem jest tzw. zdrowe starzenie się w fizycznym i psychicznym dobrostanie.

Wiemy, że szeroko rozumiana aktywność przyczynia się do utrzymania zdrowia. W wieku senioralnym aktywność staje się wręcz jego podstawą, co z kolei pociąga za sobą oddalenie czynników powodujących utratę samodzielności, a w konsekwencji przeciwdziała wykluczeniu społecznemu. Wiemy także, że pobudzanie aktywności i utrzymanie satysfakcjonującego jej stanu nie jest proste. Dlatego – propagujemy ją! Sukces gwarantują m.in. atrakcyjne, przyjazne, a co najważniejsze łatwo dostępne działania uaktywniające. Mile widziany jest także tzw. dobry przykład.

Jak temu sprostać? Receptą jest otwarcie na otoczenie. Czas pandemii uświadomił nam to w dwójnasób. Dobre kontakty, wspólna aktywność, wzajemna mobilizacja, a to wszystko pod jednym dachem, z dala od obowiązków domowych i zawodowych.

Takie mamy plany. Pandemia opóźniła je jedynie na jakiś czas, ale już dziś DPS przygotowuje się do stworzenia miejsca sprzyjającego zarówno

regularnym, jak i spontanicznym spotkaniom, koniecznie w nieformalnej atmosferze. Planujemy zapraszanie osób spoza DPS do neutralnej przestrzeni, dzięki której będziemy budować korzystne dla naszych mieszkańców i mieszkanek więzi z ludźmi z otoczenia. To tu będą rodzić się nowe pomysły i utrwalać ważne w naszym środowisku wartości. Pragniemy rozwijać kolejne elementy naszej kultury organizacyjnej, budować i promować dobre praktyki działań zdalnych kierowanych do podopiecznych. Wypracowane wartości związane z nową strukturą lokalnych kontaktów, pozwolą na kontynuowanie działań i rozwijanie przyszłości w oparciu o powstały kapitał społeczny. Odpowiedzią na plany po pandemii i potrzeby DPS jest organizacja Lokalnego Centrum Aktywności na Solcu – propozycji pozwalającej na działania integracyjne, edukacyjne i kulturalne w środowisku seniorów z okolic Śródmieścia. Mamy nadzieję zaprosić tam Państwa po pandemii!



Jak rozpocząć przygodę z wolontariatem zdalnym?

Czym jest wolontariat zdalny?

Wolontariat to dobrowolna, bezpłatna i świadoma działalność na rzecz innych ludzi czy instytucji. Wolontariat zdalny (często określany też jako: e-wolontariat, wolontariat internetowy, wolontariat z domu) jest to więc bezpłatna praca podejmowana na rzecz organizacji społecznych, inicjatywy charytatywnej, lokalnej społeczności, związku wyznaniowego itp., która wykonywana jest za pomocą Internetu lub innego narzędzia komunikacji np. telefonu, z wyłączeniem bezpośredniego kontaktu. Większość działań podejmowanych przez zdalnych wolontariuszy i wolontariuszki odbywa się na odległość.

Wolontariat zdalny może trwać kilkanaście minut (wtedy jest nazywany mikrowolontariatem) np. przez zebranie potrzebnych danych w Internecie i przesłanie ich do organizacji, ale również może to być sposób na organizację wolontariatu długoterminowego, obejmującego np. kilka godzin w miesiącu. Wiele działań można wykonywać zdalnie – tłumaczyć dokumenty, prowadzić spotkania online dla pensjonariuszy i pensjonariuszek, opiekować się stroną internetową czy stroną

w mediach społecznościowych, doradzać mieszkańcom i mieszkankom oraz oznaczać na mapach wirtualnych miejsca ważne dla społeczności mieszkańców i mieszkanek.

W czasie pandemii wolontariat zdalny pozostał jedyną dostępną opcją kontynuowania dotychczasowych działań przez wolontariuszy i wolontariuszki. Wszystkie działania akcyjne oraz długoterminowe z powodu zagrożenia epidemiologicznego muszą obecnie być prowadzone bezkontaktowo, co zmienia dotychczasową koncepcję wolontariatu. W DPSach, które były w tym czasie zamknięte, pensjonariuszki i pensjonariusze zostali włączeni do wolontariatu zdalnego.

Co może być celem wolontariatu zdalnego w instytucjach opiekuńczych?

Obecnie priorytetem w wielu instytucjach opiekuńczych, w tym w domach pomocy społecznej, jest odpowiedź na trudną sytuację pandemiczną. To z jej powodu na wszystkie DPSy nałożone zostały dodatkowe obostrzenia związane z dystansowaniem społecznym. Poskutkowały one, między innymi, brakiem możliwości odwiedzin bliskich przez rodziny, a czasem także brakiem wspólnie spędzanego czasu przez mieszkańców i mieszkanki. W tym czasie zatrzymał się też wolontariat stacjonarny, który nie mógł być realizowany w dotychczasowej formie.

Właśnie ta sytuacja jest punktem wyjścia do określenia celu obecnych działań wolontariackich – inicjatyw stacjonarnego wolontariatu dla ozdrowieńców oraz przenoszenia spotkań z mieszkańcami i mieszkankami do sfery zdalnej.

Jak, krok po kroku, zrealizować wolontariat zdalny?

Poniżej znajdziecie krótki przewodnik po najważniejszych punktach realizacji wolontariatu dla zdalnych wolontariuszy i wolontariuszek. Potraktujcie to jako wskazówki, a nie sztywny standard – każda instytucja opiekuńcza ma inną charakterystykę i możliwości. Dopasujcie kroki do trybu pracy Waszej społeczności.

1 Rozpoznanie u siebie – diagnoza

Każdy podmiot (np. dom seniora czy dom pomocy społecznej) pracuje, by realizować jakąś misję – aby poprawić zdrowie osób potrzebujących, zaktywizować ich w sferze kultury czy zintegrować z młodszym pokoleniem. Przypomnienie jej sobie jest ważnym początkiem otwierania się na wolontariat – przecież osoby, które zapraszamy do współpracy, powinny tę misję znać i się z nią identyfikować. Aby móc przekazać wolontariuszom i wolontariuszkom misję naszej organizacji, warto najpierw poznać lepiej siebie i swoją instytucję.

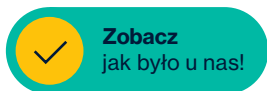
Dlatego zachęcamy do przeprowadzenia szerokiej diagnozy obecnej sytuacji w DPSie. Diagnoza powinna dotyczyć aspektów związanych z:

- zdalną pracą personelu DPS,
- potrzebami pensjonariuszy i pensjonariuszek i tego, jak wpłynął na nich trudny czas zamknięcia,
- kondycją wolontariatu podejmowanego na rzecz mieszkańców i mieszkank,
- posiadaniem zasobów przydatnych przy realizacji wolontariatu na odległość.

Z przykładowymi pytaniami, które możecie postawić na etapie diagnozy, zapoznajcie się w pliku „Kilka pytań na spotkanie diagnostyczne” w [Narzędziownik](#) na końcu tej publikacji.

2 Działania

Na etapie diagnozy warto zadać pytanie o to, jakie rodzaje zadań mogą wykonywać e-wolontariusze w Waszej instytucji. Zdziwicie się, że jest ich naprawdę dużo – w kolejnym rozdziale podajemy szereg praktycznych przykładów od wsparcia w prowadzeniu strony internetowej do rozmowy telefonicznej z mieszkańcami.



W DPS „Leśny” skupiliśmy się przede wszystkim na rozwoju wolontariatu stałego, czyli takiego, który opiera się na budowaniu długotrwałej relacji wolontariuszy

i wolontariuszek z organizacją korzystającą oraz, który realizuje standardy współpracy projektu rozwoju wolontariatu „Ochotnicy warszawscy”.

Chętne osoby, zgłaszające się do pomocy, miały za zadanie zbudować i utrzymywać relację z mieszkańcem bądź mieszkanką DPSu za pomocą rozmów telefonicznych lub pisanie listów. Chętni pensjonariusze oraz pensjonariuszki otrzymali w grudniu materiały zgłoszeniowe, w których mogli zawrzeć kilka zdań o sobie.

Inną akcją, która została zorganizowana w ramach projektu, był wolontariat akcyjny, który przybrał formę tworzenia i wysyłania kartek świątecznych do DPSu. Organizatorem przedsięwzięcia była Młodzieżowa Rada Dzielnicy Bielany m.st. Warszawy oraz Przedszkole nr 421 na warszawskich Bielanych. Dzieci z Przedszkola w przeddzień wigilii zrobiły i wypisały kartki świąteczne dla mieszkańców i mieszkankę DPSu, które następnie, jeszcze tego samego dnia, trafiły do Domu Pomocy Społecznej „Leśny”.

3 Program rozwoju wolontariatu

Kiedy wiecie już, jakie macie zasoby i na jakie potrzeby chcecie odpowiedzieć, warto na chwilę zatrzymać się nad strategią na Wasz wolontariat. Czy wolontariat zdalny jest dla Was dodatkiem do zawieszzonego na czas pandemii wolontariatu stacjonarnego? A może to Wasze pierwsze podejście do wolontariatu? Czy w Waszej instytucji obowiązuje wewnątrz program rozwoju wolontariatu?

Możecie zebrać w jednym dokumencie standardy i zasady współpracy w ramach wolontariatu – właśnie takim dokumentem jest *program rozwoju wolontariatu*. Profesjonalizacja organizacji wolontariatu pozwala na zbudowanie trwałego systemu, który sprawia, że wolontariusze i wolontariuszki stają się realnym wsparciem, a współdziałanie przynosi obustronną satysfakcję¹. Nie będziemy w tej publikacji szczegółowo opisywać kroków przyjęcia takiego programu u siebie, ale odsyłamy was do broszury [Jak przygotować program wolontariatu? Poradnik dla instytucji publicznych](#), która jest przeznaczona dla podmiotów uprawnionych do organizacji wolontariatu, czyli np. domów pomocy społecznej, szpitali, hospicjów.

4 Persona wolontariusza

Określenie *persony* wolontariusza lub wolontariuszki to zdefiniowanie profilu osoby, która będzie włączona w działania w ramach wolontariatu zdalnego. Opisanie persony ściśle wiąże się ze zdefiniowaniem potrzeb organizacji poszukującej wolontariuszy i wolontariuszek oraz umiejętności, jakie są oczekiwane od dołączających osób. W poprawnym zdefiniowaniu persony wolontariusza lub wolontariuszki pomoże udzielenie odpowiedzi na poniższe pytania. Dzięki tym odpowiedziom będziecie wiedzieć, kim jest wasz przyszły wolontariusz bądź wolontariuszka oraz jaka będzie wasza grupa docelowa przy promocji ogłoszenia o naborze do wolontariatu.

- Jak wygląda „twój” wolontariusz/wolontariuszka?
- Ile ma lat? Gdzie mieszka? Czy uczy się lub pracuje – gdzie?
- Jakie są jego/jej motywacje do działania w ramach wolontariatu?
- Jakie są jego/jej potrzeby?
- Jakie są jego/jej cele?
- Jakie są jego/jej obawy względem wolontariatu?
- Jakie są jego/jej szczególne cechy (atrybuty)?

¹ *Jak przygotować program wolontariatu? Poradnik dla instytucji publicznych*, autorzy: Samodzielne Wieloosobowe Stanowisko Pracy ds. Rozwoju Wolontariatu, Centrum Komunikacji Społecznej Urząd m.st. Warszawa, wydawca: Miasto Stołeczne Warszawa, Wydanie I, 2018 r.

Bazując na naszym doświadczeniu prowadzenia działań w domach pomocy społecznej wypisaliśmy kilka cech wolontariusza lub wolontariuszki, które mogą być przydatne. Poniższa lista ma charakter otwarty i nieobligatoryjny, w związku z czym możecie dowolnie zmieniać cechy i umiejętności lub dodawać własne.

Wolontariusz zdalny lub wolontariuszka zdalna to osoba:

- pełnoletnia;
- posługująca się sprawnie telefonem komórkowym, mailem i będąca w stanie uczestniczyć w spotkaniu online;
- potrafiąca nauczyć się programu komputerowego umożliwiającego komunikację w formie zdalnej;
- mająca doświadczenie w pracy z ludźmi i umiejętności komunikacyjne;
- mająca już doświadczenie w utrzymywaniu relacji i kontaktu z osobą starszą;
- świadoma i chętna, aby poświęcić minimum 30 minut 1 lub 2 razy w tygodniu na kontakt z mieszkańcem lub mieszkanką DPS.

5 Oferta

Konkretna oferta wolontariatu zdalnego jest kluczowa, ponieważ pozwala zakomunikować potrzeby związane z pracą wolontariusza lub wolontariuszki oraz rozpocząć wspólną pracę na obustronnie jasnych zasadach. Odpowiednio opracowana oferta wolontariatu umożliwia również większe sprofilowanie zgłaszających się osób. Integralnymi częściami prawidłowo sformułowanej oferty są:

- termin rekrutacji;
- czas trwania wolontariatu;
- profil wolontariusza lub wolontariuszki;
- precyzyjnie sformułowane zadania dla wolontariuszy i wolontariuszek;
- informacja o tym, co organizacja oferuje wolontariuszom i wolontariuszkom w zamian za ich pracę, np. zaświadczenie o odbyciu wolontariatu, szkolenia, drobne upominki, możliwość zbudowania satysfakcjonujących relacji z osobami starszymi.

Przykład szczegółowej oferty wolontariatu można znaleźć na końcu niniejszej publikacji, w części Narzędziownik.

6 Rekrutacja

Aby oferta wolontariatu zdalnego była skuteczna i uzyskała zainteresowanie przyszłych wolontariuszy i wolontariuszek, należy poświęcić czas na promocję ogłoszenia. Promocja jest istotnym elementem rekrutacji, ponieważ pozwala nie tylko dotrzeć do potencjalnych odbiorców i odbiorczyń, ale także sprofilować grupę docelową pod zaplanowane działania.

Optymalny czas rekrutacji wolontariuszy i wolontariuszek, a więc jednocześnie czas promocji ogłoszenia to pełne 2 tygodnie. Promocja oferty wolontariatu zdalnego powinna odbywać się podobnymi kanałami, co sam wolontariat, a więc za pomocą Internetu:

- strona internetowa Waszej placówki;
- strona Waszej placówki w mediach społecznościowych;
- liczne grupy w mediach społecznościowych;
- inne narzędzia: zakładki *ogłoszenia* oraz *relacje*;
- strony o wolontariacie jak Miejski Portal Wolontariatu.

Warto pamiętać o sile mediów społecznościowych, które umożliwiają promocję oferty nie tylko na stronie podmiotu, ale także w wielu grupach tematycznych (np. grupy miejskie, grupy dzielnicowe, grupy osiedlowe, grupy dla seniorów i senierek, grupy młodzieżowe itp.), w zakładce *ogłoszenia* oraz w formie znikających relacji, w których także można zamieścić odnośnik do oferty.

Zakończenie promocji i wygaśnięcie ogłoszenia to jednak nie koniec pracy. W tym momencie zaczyna się nawiązywanie relacji z osobami, które zgłosiły chęć udziału. Powinny zostać wysłane maile powitalne do wszystkich chętnych. Jeśli planujecie jakąś formę rozmów rekrutacyjnych, warto pamiętać, aby nie była ona dla przyszłego wolontariusza lub wolontariuszki męcząca oraz stresująca. Możecie zapytać o motywację

zgłaszających się, o możliwości czasowe oraz o umiejętności cyfrowe. Przykładowe pytania znajdują się na końcu niniejszej publikacji, w zakładce Narzędziownik.

7 Formalności i spotkanie otwarcia

Po zakończonej sukcesem rekrutacji, czas na sformalizowanie współpracy i przede wszystkim przygotowanie do niej nowych osób.

Dobłą praktyką jest organizowanie spotkania otwarcia, na które możecie zaprosić dyrekcję, pracowników i pracowniczki zaangażowanych w pracę z wolontariuszami i wolontariuszkami, wolontariuszy i wolontariuszki zrekrutowanych wcześniej, nowych wolontariuszy i wolontariuszki oraz mieszkańców i mieszkanki, jeśli ich stan zdrowia na to pozwala.

Podczas spotkania otwarcia warto przeznaczyć czas na:

- poznanie się – część integracyjna pozwala nie tylko poznać imiona, ale też wymienić się podstawowymi informacjami o tym, co jest np. naszymi mocnymi stronami i zawiązać pierwsze relacje;
- przedstawienie krótkiej historii i profilu instytucji;
- prezentację głównych zasad wolontariatu i kwestii organizacyjnych (czas trwania współpracy, intensywność zaangażowania);
- zapoznanie się z technicznymi uwarunkowaniami wolontariatu zdalnego np. przekazanie danych dostępowych do narzędzia internetowego umożliwiającego prowadzenie wideo-rozmów (np. Skype czy Zoom), z którego wolontariusze i wolontariuszki będą korzystać.

Może okazać się, że, poza spotkaniem otwierającym, potrzebne są dodatkowe szkolenia z obsługi np. wspomnianego wyżej narzędzia i/lub rozmowa o sprawach formalnych. Wszyscy nowi wolontariusze i wolontariuszki powinni zostać przeszkoleni z obsługi narzędzia (szkolenie może się odbyć za pomocą spotkania online albo materiałów szkoleniowych – tutorial, plik z instrukcją). Na tym spotkaniu warto przedstawić także najważniejsze kwestie prawne – czyli poufność rozmów oraz zakaz wnoszenia danych (w tym numeru telefonu) mieszkańców i mieszanek poza aplikację do kontaktu.

Przed dodatkowymi szkoleniami (ale po spotkaniu otwierającym) zgodnie ze standardami projektu „Ochotnicy warszawscy” warto podpisać z wolontariuszami i wolontariuszkami porozumienia o współpracy. Taki dokument jest formalną umową między instytucją (korzystającym) a osobą, którą zapraszamy na wolontariat zdalny, które określa wzajemne prawa i obowiązki.

Zawarcie porozumienia jest obowiązkowe, jeżeli okres współpracy przekroczy 30 dni (art. 44 ust. 4 Ustawa o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie). Warto jednak zawrzeć porozumienie niezależnie od czasu trwania wspólnych działań².

Przy okazji wolontariatu zdalnego pojawia się kilka dodatkowych niebezpieczeństw, o których warto pamiętać sporządzając treść porozumienia:

- ochrona danych kontaktowych podopiecznych,
- wrażliwość prywatnych informacji mieszkańców i mieszkank podawanych w rozmowie z wolontariuszem czy wolontariuszką,
- prawo do przetwarzania wizerunku i danych wolontariuszy przy korzystaniu z aplikacji do kontaktu.

Wszystkie te kwestie powinny zostać opisane w porozumieniu.

W Narzędziownik znajdziesz wzory porozumienia oraz zgody na przetwarzanie danych kontaktowych, które możesz wykorzystać u siebie w placówce.

Po podpisaniu porozumienia, zanim wolontariusz czy wolontariuszka zaczną rozmawiać z mieszkańcem lub mieszkanką, powinni dowiedzieć się jak najwięcej na ich temat od koordynatora lub koordynatorki wolontariatu o tym, jaki mają charakter, co ich interesuje, co lubią a czego nie.

2 <https://ochotnicy.waw.pl/baza/67-wolontariat-jak-to-dziala>

By „wystartować” z wolontariatem, trzeba się porządnie przygotować. Ale wypełnienie wszystkich zaproponowanych kroków, zwróci się. Warto tę pracę wykonać. Pamiętajcie, że raz przeprowadzona rekrutacja i lista gotowych wolontariuszy i wolontariuszek to nie jest perpetuum mobile! O wolontariuszy i wolontariuszki, ich motywacje, zakres pracy i bezpieczeństwo trzeba dbać nieustannie.

Pomocna w tym będzie wiedza i dobre przykłady zebrane na [Miejskim Portalu Wolontariatu](#).

Czym mogą zajmować się wolontariusze zdalni w DPS?

Proponujemy podział działań w ramach wolontariatu zdalnego na takie, które wspierają mieszkańców i mieszkanki instytucji oraz takie, które wspierają jej kadre. Poniżej wymienione są propozycje działań wolontariatu zdalnego w takim podziale.

Propozycje wolontariatu zdalnego, w ramach których wspierana jest kadra instytucji:

- **Obsługa mediów społecznościowych instytucji** – w ramach tego działania wolontariusz lub wolontariuszka pomagają w prowadzeniu fanpage’a w mediach społecznościowych (np. pisanie postów, odpowiadanie na wiadomości, wstawianie zdjęć, publikowanie ofert i wydarzeń).
- **Pomoc w obsłudze informatycznej instytucji** – w ramach tego zadania wolontariusz lub wolontariuszka pomagają stworzyć stronę internetową instytucji lub zaktualizować istniejącą (wstawiają zdjęcia, posty, wydarzenia, oferty wolontariatu itp.). Takie zadanie może być również realizowane poprzez pomoc pracownikom

instytucji w instalacji i aktualizowaniu programów komputerowych, maila oraz komunikatorów. Wolontariusz lub wolontariuszka mogą również prowadzić szkolenia dla pracowników i pracowniczek oraz mieszkańców i mieszkanki instytucji z obsługi tych narzędzi.

- **Organizacja wydarzeń i akcji online** – wsparcie kadry instytucji w zorganizowaniu i obsłudze wydarzeń online takich jak spotkanie z ciekawą osobą online czy recital online.
- **Organizacja i koordynacja wolontariatu** – w ramach tego zadania wolontariusz lub wolontariuszka zajmują się kontaktem z ekipą wolontariuszy i wolontariuszek, pozyskiwaniem i wdrażaniem nowych oraz rozwojem zespołu wolontariackiego (organizowanie szkoleń, spotkań itp.).
- **Pomoc w organizacji zbiorów rzeczowych i finansowych** – wolontariusz lub wolontariuszka pomagają przy promowaniu akcji, koordynacji działań oraz organizowaniu transportu rzeczy do danej instytucji lub wyszukują możliwości fundraisingu i koordynują działania fundraisingowe.

Propozycje wolontariatu zdalnego, w ramach którego wpierani są mieszkańcy i mieszkanki instytucji:

- **Utrzymywanie kontaktu z mieszkańcami i mieszkankami instytucji** – w ramach tej akcji wolontariusz lub wolontariuszka piszą listy/maile lub rozmawiają przez telefon albo komunikator online z mieszkańcem lub mieszkanką instytucji. Celem tego kontaktu jest zmniejszenie poczucia samotności i odizolowania u mieszkańców i mieszkanki, które jest szczególnie dotkliwe w trakcie pandemii Covid-19. Wolontariusz lub wolontariuszka mogą też pomóc mieszkańcowi lub mieszkance instytucji w nauczaniu się pewnych umiejętności np. obsługi telefonu, maila lub komunikatora online.
- **Organizacja wydarzeń online** – w ramach tego zadania wolontariusz lub wolontariuszka organizują różnego rodzaju wydarzenia online: warsztaty manualne, dyskusje, wykłady itp. Mogą samodzielnie prowadzić zajęcia lub wyszukiwać osoby, które je poprowadzą.

- **Wspólne branie udziału w wydarzeniach kulturalnych online**
 - wolontariusz lub wolontariuszka mogą pomóc w wyszukiwaniu wydarzeń kulturalnych online (np. spektakl, film, recital, koncert), następnie promują to wydarzenie wśród mieszkańców i mieszkańek instytucji. Po takim wydarzeniu może też odbyć się dyskusja online. Ważne, żeby taka dyskusja była moderowana.



Case study – Dom Pomocy Społecznej „Leśny”

Opisane wyżej wskazówki nie zostały „wzięte z powietrza”. Doprowadziły nas do nich działania, które traktujemy jako pilotaż – przez ostatnie dwa miesiące 2020 r. w szerokim zespole fundacyjnym współpracowaliśmy blisko z pracownikami i pracowniczkami warszawskiego DPSu „Leśny”. Działania te były finansowane ze środków m. st. Warszawy. Zapoznajcie się z krótkim case study, który pokazuje, jak, krok po kroku, wyglądały nasze działania przygotowawcze w DPS – pozwoli wam to lepiej sobie wyobrazić, do czego powinna prowadzić diagnoza i wybór celów wolontariatu zdalnego w waszych instytucjach.

Pierwszym krokiem było przeprowadzenie diagnozy na podstawie wywiadów z kadrą zajmującą się pracą z wolontariuszami i wolontariuszkami. Poniżej znajdziecie najważniejsze informacje z diagnozy, które można też traktować jako inspirację do przeprowadzenia podobnego procesu u siebie w instytucji. Przykładowe pytania do scenariusza diagnozy znajdziecie na końcu broszury, w [Narzędziownik](#).

O DPS

Dom Pomocy Społecznej „Leśny” to jedyny DPS w Warszawie o profilu psychiatrycznym. Na 6. oddziałach mieszka 200 osób przewlekle chorych psychicznie. DPS zlokalizowany jest w dzielnicy Bielany przy ulicy Tułowieckiej 3.

Dotychczasowe doświadczenia wolontariatu

• **Wolontariat bezpośredni**

DPS od dawna współpracuje z wolontariuszami i wolontariuszkami i ma wypracowany program rozwoju wolontariatu (więcej o programach przeczytasz w broszurze „Jak przygotować program wolontariatu? Poradnik dla instytucji publicznych”). Przed pandemią Covid-19 wolontariat polegał na rozmowach indywidualnych z mieszkańcami i mieszkankami oraz na zajęciach grupowych, które wolontariusze i wolontariuszki prowadzili w pracowni terapeutyczno-artystycznej. W mediach społecznościowych działa grupa *Leśni Wolontariusze*, w której jest 19 osób (wszystkie mają podpisane porozumienia wolontariackie). DPS zlokalizowany jest niedaleko Instytutu Psychologii UKSW, przez co większość osób zaangażowanych w wolontariat przed pandemią stanowili studenci i studentki tego kierunku. Przed pandemią wolontariusze i wolontariuszki nie utrzymywali kontaktów telefonicznych z mieszkańcami i mieszkankami.

• **Wolontariat zdalny**

Po zamknięciu DPSu w związku z pandemią Covid-19, zorganizowana została rekrutacja osób, które miałyby zająć się korespondowaniem z mieszkańcami i mieszkankami. Do współpracy zgłosiła się zróżnicowana grupa osób, także bez wykształcenia psychologicznego. Wolontariusze i wolontariuszki wysyłali maile, które następnie były przepisywane przez pracowników i pracowniczki i dostarczane w wersji spisanej na papierze mieszkańcom i mieszkankom, którzy

mogli samodzielnie odpisać na wiadomość lub podyktować odpowiedź pracownikom i pracowniczkom DPSu. Ci przepisywali wiadomość na komputerze tworząc z niej maila i wysyłali wolontariuszowi lub wolontariuszce. Podczas transkrypcji następowała weryfikacja treści listu. Zgodnie z wcześniejszymi ustaleniami z mieszkańcem lub mieszkanką i wolontariuszem lub wolontariuszką, usuwane były wszelkie (najczęściej niechcący) napisane dane osobowe, ale także niektóre treści od wolontariuszy i wolontariuszek jak np. dobre rady, ponieważ w listach chodziło głównie o zapewnienie kontaktu, a nie o poradnictwo życiowe. Wolontariat listowy działał półtora miesiąca. Dodatkowo dwie wolontariuszki prowadziły zdalnie quizy. Mieszkańcy i mieszkanki gromadzili się w pracowni, a wolontariuszki łączyły się z nimi online i wyświetlały pytania na projektorze. Pytania dotyczyły wiedzy ogólnej o Polsce i świecie. Po każdym pytaniu wyświetlano slajd z ciekawostką z obszaru, którego dotyczyło pytanie. Mieszkańcy i mieszkanki byli zachęceni do dzielenia się swoimi doświadczeniami i historiami, które wiązały się np. z miejscami, których dany slajd dotyczył. Quizy przybierały więc niekiedy formę interaktywnych pogadarek. W zajęciach uczestniczyło około 15 mieszkańców i trwały około godziny.

Pracownicy DPSu zauważyli, że aktywności wolontariuszy i wolontariuszek są dostrzegane przez mieszkańców i mieszkanki i cieszą się ich dobrą opinią. Wprowadzaniu nowych działań w DPSie powinna, ich zdaniem, towarzyszyć wyraźnie widoczna informacja, że są to aktywności z wolontariuszami i wolontariuszkami, ponieważ mieszkańcy są oswojeni z wolontariatem i dobrze reagują na ofertę spędzania czasu, którą postrzegają jako pochodzącą z zewnątrz DPS.

Zasoby DPS pod kątem wolontariatu zdalnego

- **Kadra DPS**

Z wolontariuszami i wolontariuszkami obecnie współpracuje troje pracowników i pracowniczek DPSu – koordynatorów i koordynatorek wolontariatu. Dodatkowo zespół każdego oddziału stara się pomagać w realizacji zadań wolontariuszy i wolontariuszek.

- **Sprzęt**

W DPS jest pracownia stolarsko-artystyczna (obecnie zamknięta w związku z powodu Covid). Dom dysponuje również projektorem multimedialnym.

- **Kontakty**

Osoby współpracujące z wolontariuszami i wolontariuszkami w DPS prowadzą w mediach społecznościowych grupę *Leśni Wolontariusze*, do której zapraszane są osoby, które podpisały porozumienia wolontariackie. Obecnie jest tam 19 wolontariuszy i wolontariuszek. Zespół dysponuje też ogólnodostępnym adresem mailowym wolontariusze.lesni@gmail.com. Znaczna część komunikacji odbywa się bezpośrednio (telefonicznie lub przez komunikator) między wolontariuszami i wolontariuszkami a koordynatorem. Grupa pełni raczej funkcję tablicy ogłoszeń a jej uczestnicy i uczestniczki są umiarkowanie aktywni.

Potrzeby DPS w związku ze zdalnym wolontariatem

- Rozdzielenie odpowiedzialności za wolontariat na więcej osób, by na każdym oddziale był ktoś, kto może współpracować z wolontariuszami i wolontariuszkami lub pomagać mieszkańcom i mieszkankom w odpisywaniu na listy, w przypadku problemów technicznych itp.
- Utworzenie dla wolontariuszek i wolontariuszy przestrzeni do wymiany doświadczeń, dzielenia się przeżyciami i emocjami po kontaktach

z mieszkańcami i mieszkankami domu i wzajemnego wspierania się przy mniejszym zaangażowaniu ze strony kadry DPSu.

- Stworzenie materiałów ułatwiających i przyspieszających wdrażanie nowych wolontariuszy i wolontariuszek w działania.

Mieszkańcy i mieszkanki DPS

DPS zamieszkuje 200 osób, które obecnie nie opuszczają terenu domu. W czasie, gdy było mniej zakażeń, osoby te mogły spotykać się w świetlicy i schodzić do stołówki. Możliwe również były kontakty z bliskimi na zewnątrz domu. Po zwiększeniu się liczby zachorowań w Polsce, odwiedzanie rodzin na zewnątrz domu także zostało wstrzymane, a ruch pracowników i pracowniczek oraz mieszkańców i mieszanek pomiędzy oddziałami został ograniczony lub całkowicie zablokowany.

Kontakty między mieszkańcami i mieszkankami jednego oddziału ograniczają się do krótkich rozmów i dotyczą głównie kwestii praktycznych (np. informacji o tym, o której jest obiad), przez co popularyzowanie projektu poprzez wymianę doświadczeń pomiędzy mieszkańcami i mieszkankami jest także bardzo mocno ograniczone.

Część osób mieszkających w DPS ma swoje telefony, lecz tylko niewiele z tych urządzeń jest smartfonami. Istnieje także spora bariera kompetencji cyfrowych. Większość mieszkańców i mieszanek DPS ma trudność w obsłudze smartfonów, w zalogowaniu się na odpowiednie konto czy z pobraniem nowych aplikacji itp. Tylko kilka osób byłoby w stanie pokazać innym, jak skorzystać z narzędzi do pracy zdalnej, a w sytuacji zaostrzenia rygorów sanitarnych (zakaz opuszczania pokoi) jest to całkowicie niemożliwe. W DPSie została również podjęta próba użycia komunikatorów do wideokonferencji, ale bardzo niewiele osób miało wystarczające kompetencje, by z nich skorzystać.

Podsumowując, mieszkanki i mieszkańców z perspektywy zdalnych kontaktów z wolontariuszami można podzielić na trzy grupy:

- osoby, które nie poszukują takich relacji (najliczniejsza grupa),
- osoby, które chciałyby się kontaktować, ale potrzebują wsparcia pracownika DPS,
- osoby, które są w stanie komunikować się samodzielnie (grupa najmniej liczna).

Cele wolontariatu zdalnego w DPS „Leśnym”:

- dowartościowanie mieszkank i mieszkańców,
- wywołanie radości u mieszkank i mieszkańców, sprawienie, by poczuli, że ktoś się nimi interesuje i ma dla nich czas,
- podniesienie ich motywacji do działania, np. poprzez uruchomienie pasji z przeszłości, próbowanie nowych aktywności (jak korespondencja listowa),
- umożliwienie mieszkańcom i mieszkankom budowania pogłębionych relacji,
- stworzenie przestrzeni dla mieszkańców i mieszkank do dzielenia się swoimi problemami,
- organizowanie czasu mieszkańcom i mieszkankom (poprzez zajęcia zdalne).

Działania

Wszystkie cele są realizowane poprzez kontakty zdalne wolontariuszy i wolontariuszek z mieszkańcami i mieszkankami. Ich realizacji służą dwa typy działań.

• Kontynuacja i rozwój korespondencji listowej

Ożywienie grupy *Leśni Wolontariusze* w mediach społecznościowych i nawiązanie ponownego kontaktu z osobami, które zadeklarowały chęć korespondencji z mieszkańcami i mieszkankami, ale

dotychczas nie napisały jeszcze do nikogo listu. W miarę potrzeb rekrutowanie kolejnych osób i przedłużanie porozumień z wolontariuszami i wolontariuszkami już piszącymi listy.

- **Rozmowy telefoniczne**

Utworzenie numeru na jednym z komunikatorów do wideokonferencji, na który mieszkańcy będą wysyłać smsa z informacją o chęci rozmowy z wolontariuszem czy wolontariuszką. Taki numer pozwala na zachowanie anonimowości i ochronę danych osobowych zarówno wolontariuszy i wolontariuszek, którzy nie będą musieli korzystać z własnych telefonów komórkowych, jak i mieszkańców i mieszkanek, których numery telefoniczne będą dostępne tylko na koncie komunikatora do wideokonferencji.

Oba typy działań poprzedza akcja informacyjna wśród mieszkańców i mieszkanek. Do wszystkich osób dostarczony zostanie list z zaproszeniem do kontaktu z wolontariuszami i wolontariuszkami i wskazówkami, jak to zrobić. Ponadto w każdym oddziale zawiśnie plakat informujący o akcji.



W jaki sposób realizowany jest wolontariat zdalny na rzecz osób zależnych w innych miastach?

W ramach inspiracji, poza materiałem z diagnozy z DPS „Leśny” oraz pokazaniem możliwości działań wolontariuszy i wolontariuszek w trybie zdalnym, zebraliśmy kilka dobrych praktyk wolontariatu zdalnego w instytucjach opiekuńczych oraz dla osób zależnych w innych miast i krajów. Najważniejsze informacje możecie odnaleźć poniżej:

Polska

- **Projekt Telefon Pogadania**

Projekt Telefon Pogadania ma na celu wspieranie osób, które czują się samotnie w dobie pandemii, łagodzenie skutków poczucia izolacji oraz smutku. Wsparcie polega na umożliwieniu kontaktu z drugim człowiekiem w formie życzliwej rozmowy telefonicznej. Jest to inicjatywa skierowana do osób wykluczonych cyfrowo, w tym głównie seniorów i senierek oraz osób samotnych, które są narażone na

największą izolację społeczną i wykluczenie. Wsparcia telefonicznego udziela specjalnie do tego przeszkolony zespół wolontariuszy i wolontariuszek, który współpracuje z licznymi specjalistami i specjalistami – terapeutami i terapeutkami, osobami pracującymi na co dzień z osobami starszymi oraz pracownikami i pracowniczkami innych telefonów zaufania. Żeby zadzwonić na Telefon Pogadania nie trzeba mieć żadnej konkretnej przyczyny, w inicjatywie chodzi o to, aby umożliwić osobom samotnym zwykłą rozmowę o codziennych problemach, swoich zainteresowaniach czy przemyśleniach. Należy jednak pamiętać, że w ramach projektu nie udziela się porad prawnych, zdrowotnych ani innych form pomocy wymagających wiedzy specjalistycznej. Telefon funkcjonuje codziennie między 15:00 a 20:00, w jego ramach istnieją dwie infolinie – płatna i bezpłatna.

telefonpogadania.pl

- **Model organizowania Szkolnych Grup Wolontariatu na rzecz osób niewidomych**

Działania wypracowane w ramach Modelu zostały opracowane przez Stowarzyszenie „De Facto” z Płocka w ramach projektu „Szkolne Grupy Wolontariatu na rzecz uczennic i uczniów niewidomych” współfinansowanego przez Szwajcarię w ramach szwajcarskiego programu współpracy z nowymi krajami członkowskimi Unii Europejskiej¹. Stowarzyszenie „DeFacto” jest podmiotem prowadzącym kiosk z prasą dla osób niewidomych i słabo widzących². W kiosku znajdują się magazyny i czasopisma z polskiego rynku prasowego, które pracownicy i pracowniczki Stowarzyszenia za pomocą specjalistycznego oprogramowania przetwarzają na formaty dostępne dla osób niewidomych, czyli html i mp3. Korzystanie z Kiosku jest

1 *Model organizacji szkolnych grup wolontariatu na rzecz uczniów niewidomych*; Publikacja współfinansowana przez Szwajcarię w ramach szwajcarskiego programu współpracy z nowymi krajami członkowskimi Unii Europejskiej, 2014; s. 2.

2 <https://www.defacto.org.pl/kiosk3.html>

dostępne i darmowe dla wszystkich zalogowanych na stronie internetowej użytkowników i użytkowniczek. Osoby niewidome dzięki tej inicjatywie mogą poznawać treści interesujących ich czasopism. Niestety z większości artykułów usuwane są treści graficzne, które często stanowią istotny element danego tekstu, jego urozmaicenie bądź dopełnienie. Sprawia to, że osoby niewidome nadal nie mogą w pełni zapoznać się z treścią artykułu, w związku z czym są wykluczone z dostępu do informacji o otaczającym je świecie. Zadaniem szkolnych grup wolontariatu było tworzenie audiodeskrypcji, czyli szczegółowych, słownych opisów ilustracji umieszczonych w czasopismach, które zostawały dołączane do materiałów umieszczanych w kiosku.

Projekt Stowarzyszenia „DeFacto” może służyć jako dobra praktyka na dwóch poziomach. Po pierwsze na wzór szkolnych grup wolontariackich można starać się nawiązywać podobne współpracy ze Stowarzyszeniem lub innymi organizacjami zajmującymi się podobnymi projektami i razem z nimi tworzyć zbiory dostępnych materiałów dla grup osób wykluczonych z dostępu do źródeł pisanych. Po drugie można próbować tworzyć swoje własne biblioteki w ramach działań społeczności lokalnych – nagrywać dla innych, którzy nie mają dostępu ze względu na różne wykluczenia, interesujące ich treści książek lub czasopism.

defacto.org.pl

- **Warsztat „Dobre relacje chronią”**

W Domu Pomocy Społecznej w Gdyni zorganizowano spotkania dla seniorów w ramach kampanii informacyjno-edukacyjnej: *Dobre Relacje Chronią*. Działania odbyły się we współpracy z Miejskim Ośrodkiem Pomocy Społecznej w Gdyni i ich celem była poprawa stanu psychicznego i emocjonalnego mieszkańców i mieszkanki Domu. Za pośrednictwem dostępnych komunikatorów internetowych, głównie za pomocą platformy Zoom, każda z osób mogła

skorzystać ze wsparcia psychologicznego. Seniorzy i seniorki mieli zapewnione odpowiednie sprzęty, takie jak duże wygodne słuchawki z dołączonym mikrofonem oraz odpowiednio ustawione ekrany komputerowe. Dla chętnych został zorganizowany również warsztat z technik uważności mindfulness.

dps-gdynia.pl

- **Mapa Stwardnienie Rozsianego**

Internetowa mapa dla osób ze stwardnieniem rozsianym (SM) zaprojektowana przez społeczność wirtualną we współpracy z Polskim Towarzystwem Stwardnienia Rozsianego (Polish Multiple Sclerosis Society).

Działania e-wolontariatu stworzonego przez PTSR mają na celu stworzenie mapy placówek medycznych i instytucji wspierających osoby ze stwardnieniem rozsianym. Wolontariuszami i wolontariuszkami w tym projekcie mogą zostać wszystkie chętne osoby, choć dedykowany jest on osobom z SM. Dla twórców istotne jest, aby nie tylko tworzyć sieć pomocy, ale również miejsce aktywizacji społecznej, w ramach którego można wpływać na poprawę swojej grupy oraz nawzajem się wspierać. Na mapie zaznaczane są apteki, centra rehabilitacyjne, organizacje pozarządowe i rządowe zajmujące się pomocą osobom ze stwardnieniem rozsianym, jednak przede wszystkim adresy miejsc oferujących terapię oraz szpitali wraz z danymi kontaktowymi kontaktowych oraz informacjami o wolnych terminach wizyt w poszczególnych placówkach. Mapa uwzględnia również miejsca oferujące wsparcie dzieciom ze stwardnieniem rozsianym. Działania realizowane przez PTSR mają zasięg ogólnopolski. Każda osoba, bez względu w jakim miejscu w Polsce się znajduje, może ją współtworzyć i zaznaczyć dowolne miejsce, które z jej perspektywy wydaje się istotne dla sprawy.

ptsr.org.pl

- **Senior w Koronie**

Senior w Koronie jest inicjatywą zawiązaną na portalu internetowym Facebook, której celem jest pomoc osobom starszym i samotnym w czasie pandemii Covid-19. Na portalu została założona grupa ogólna zrzeszająca osoby z całej Polski, ale istnieją również mniejsze lokalne inicjatywy zrzeszające osoby z poszczególnych miast lub dzielnic. W ramach grupy można się dzielić inicjatywami na wspólne działania wolontariackie wspierające seniorów i seniorki. Również seniorzy i seniorki oraz reprezentujące je osoby lub instytucje mogą ogłaszać na portalu swoje potrzeby w celu uzyskania pomocy materialnej czy emocjonalnej. Pomagać można w bardzo różnych działaniach: od wspierania w zrobieniu zakupów, po rozmowy telefoniczne, wymiany książkami, dzielenie się posiłkami czy wspólne spacerować. Część zadań można wykonać za pośrednictwem Internetu, inne łączą e-wolontariat i wolontariat tradycyjny.

fb.com/groups/SeniorwKoronie

Świat

- **Dania: Be My Eyes – pożycz swoje oczy**

Be My Eyes jest duńskim pomysłem na e-wolontariat. Jest to specjalnie stworzona aplikacja, której celem jest pomoc osobom niewidomym w codziennym życiu. Osoby, które potrzebują wsparcia, są za pomocą aplikacji telefonicznej łączone z wolontariuszkami i wolontariuszami. Pomoc odbywa się poprzez rozmowy telefoniczne lub wideoczat. Osoba, która potrzebuje pomocy, zamieszcza na platformie prośbę o pomoc, mogą to być bardzo różne prośby: odczytanie daty ważności ulotki leków, pomoc w obsłudze urządzeń domowych, czy pomoc w odnalezieniu drogi do sklepu czy na pocztę. Wolontariusz bądź wolontariuszka odczytuje taką prośbę, a następnie łączy się z osobą, aby udzielić jej oczekiwanego wsparcia.

e-wolontariat.pl

bemyeyes.com

- **Turcja: I am obstructed here**

Projekt *I am obstructed here* został stworzony, aby zwracać uwagę na bariery architektoniczne w Turcji. W ramach projektu wolontariusze i wolontariuszki oznaczają miejsca, które utrudniają życie na równi z innymi obywatelami i obywatelkami oraz swobodne przemieszczanie się osobom z niepełnosprawnościami. Na stronie internetowej gromadzone są zdjęcia przesyłane przez mieszkanki i mieszkańców całej Turcji wraz z opisem danej przeszkody architektonicznej oraz jej dokładnym adresem. Jest to wyjątkowy projekt wpisujący się w idee społecznego myślenia o niepełnosprawności oraz ruchu na rzecz praw osób z niepełnosprawnościami, w ramach którego to społeczeństwo a nie pojedyncze cechy fizyczne tworzy niepełnosprawność. Celem projektu jest stworzenie

społeczeństwa obywatelskiego wolnego od barier, w tym też barier architektonicznych, a tym samym walka z dyskryminacją osób z niepełnosprawnościami w przestrzeniach publicznych.

buradaengellendim.com

Podobne projekty:

wheelmap.org (Sozialhelden) – mapa miejsc dostępnych/niedostępnych dla osób niepełnosprawnych, oparta o mechanizm OpenStreetMap (dostępna również w języku polskim).

- **Finlandia: Second life e-volunteering peer support**

Second Life jest fińską propozycją na łączenie ze sobą osób z niepełnosprawnościami neurologicznymi oraz osób ze spektrum autyzmu w celu tworzenia nowych internetowych społeczności. W ramach tych społeczności osoby mogą ze sobą rozmawiać, wymieniać się doświadczeniami lub pomagać sobie nawzajem. Wolontariusze i wolontariuszki pomagają stać się częścią wirtualnej społeczności Second Life, uczą uczestników i uczestniczki, w jaki sposób obsługuje się komunikatory internetowe oraz jak korzystać z technologii komputerowych, pomagają również w zdobywaniu nowych znajomości, nawiązywaniu rozmów i wspierają w działaniach online. Wolontariat Second Life oparty jest na wsparciu rówieśniczym. Jest to bardzo ważny element działania projektowego, który ma wspierać młodych ludzi również w ich indywidualnym rozwoju. Osoby w podobnym wieku są dla siebie ważną grupą odniesienia, w ramach której nawiązują kontakty pomagające im w kształtowaniu własnej tożsamości, odrębności oraz pomagające im niwelować skutki poczucia osamotnienia. Należy również dodać, że projekt w swoim założeniu nie ma granic geograficznych, jego celem jest łączenie ludzi z każdego zakątka świata, tak aby nikt nie czuł się samotny.

e-wolontariat.pl

ihimiset.fi

- **Litwa: Draugauki.me – strona dla seniorów**

Draugauki.me jest przestrzenią internetową stworzoną dla litewskich seniorów. Portal powstał w 2008 roku, a jego celem było przybliżenie seniorom i seniorkom meandrów Internetu, umożliwienie oswojenia się z nowymi technologiami, komunikatorami czy mediami społecznościowymi. Projekt powstał w odpowiedzi na rosnące wykluczenie cyfrowe osób starszych na Litwie, które często pogłębiało samotność tych osób i nie pozwalało na pełny dostęp do życia społecznego. *Draugauki.me* jest przestrzenią, w której osoby mogą wymieniać się interesującymi ich wiadomościami, własnymi refleksjami, komunikować się i nawiązywać przyjaźnie za pomocą nowych, wcześniej im niedostępnych technologii. Portal oprócz wymiaru społecznego, ma również wymiar edukacyjny, wolontariusze i wolontariuszki, którymi mogą zostać osoby w każdym wieku, przygotowują i zamieszczają na stronie internetowej artykuły, pliki audio i wideo o wszelkiej treści, od traktatów filozoficznych, poradników o zdrowym trybie życia, książek kulinarnych po podręczniki IT i artykuły z nowinkami technologicznymi. *Draugauki.me* jest projektem skierowanym do wszystkich osób powyżej 50. roku życia.

e-wolontariat.pl

draugauki.me



Narzędziownik

Kilka pytań na spotkanie diagnostyczne

Zasoby

- Jakie DPS ma obecnie zasoby, które będą pomocne przy realizacji wolontariatu zdalnego? Mogą to być osoby tam pracujące, obecny skład wolontariuszy i wolontariuszek, ale warto zastanowić się również nad zdalnymi zasobami (komputer, telefon, możliwość spotkania się wszystkich przed ekranem)?
- Kim są mieszkańcy i mieszkanki DPSu? Ilu i ile ich jest? Jakie grupy?
- Jakie są możliwości mieszkańców i mieszkanek, jeśli chodzi o obsługę komputera/telefonu?
- Jakie są „warunki brzegowe” współpracy? Czy są odgórne warunki, których się trzeba trzymać np. zakaz odwiedzin, wiek wolontariusza czy wolontariuszki?
- Ile pracownicy i pracowniczki mają czasu na włączenie się w organizację wolontariatu?

Doświadczenie z wolontariatem

- Czy w instytucji był realizowany wolontariat? W co do tej pory angażowali się wolontariusze i wolontariuszki stacjonarni i zdalni? Co się najlepiej sprawdziło, a co najgorzej?
- Czy w instytucji są realizowane akcje wolontariackie (np. jednorazowe zbiórki prezentów)?
- Co mogłoby Wam pomóc w rozwoju wolontariatu online – konkretne narzędzia, szkolenia, sprzęt?

Problemy/potrzeby/zainteresowania

- Jak został zmieniony tryb życia mieszkańców i mieszkanek podczas pandemii?
- Jakie są obecne problemy/kłopoty mieszkańców i mieszkanek w DPS? Jakie są ich potrzeby? Czego im brakuje? (rozmowa, interakcja, film; może szkolenie z obsługi jakiegoś programu, np. do komunikacji z bliskimi)?
- Jakie są zainteresowania mieszkańców DPS? (artystyczne, film, zwierzęta)? Co im się podoba? Kiedy wydają się zaintrygowani/zainteresowani/zaangażowani?



Propozycja scenariusza rozmowy z wolontariuszem

Pytania do wolontariusza/
wolontariuszki

Przywitaj wolontariusza lub
wolontariuszkę, przedstaw
się i opowiedz o projekcie
wolontariackim.

Odpowiedzi wolontariusza/
wolontariuszki

Poproś wolontariusza lub
wolontariuszkę, żeby
opowiedział/a kilka słów o sobie.

Cel pytania:
Poznanie wolontariusza/wolontariuszki

Dlaczego zainteresował
Pana/Panią ten wolontariat?

Cel pytania:
Poznanie motywacji do działania

Jaka forma wolontariatu Panu/
Pani pasuje (np. dzwonienie,
pisanie, obie formy)?

Cel pytania:

Poznanie, jaka forma kontaktu odpowiada
wolontariuszowi lub wolontariuszce

Ile czasu może Pan/Pani
przeznaczyć na ten wolontariat?

Cel pytania:

Poznanie, jaka jest dostępność czasowa
wolontariusza lub wolontariuszki

Jak ocenia Pan/Pani swoje
umiejętności (obsługa maila,
telefonu, aplikacji internetowych,
komunikatorów online)?

Cel pytania:

Poznanie kompetencji cyfrowych
wolontariusza lub wolontariuszki

Czy ma Pan/Pani jakieś doświadczenie w kontakcie z osobami wykluczonymi, potrzebującymi lub starszymi? Jeśli tak, to jakie?

Cel pytania:

Dowiedzenie się, jakie wolontariusz lub wolontariuszka ma doświadczenie kontaktu z osobami wykluczonymi/starszymi

Przedstaw formalne zasady wolontariatu (czas trwania, porozumienie) i zaproś na pierwsze spotkanie.

Czy ma Pan/Pani jeszcze jakieś pytania?

Cel pytania:

Danie wolontariuszowi lub wolontariuszce przestrzeni do dopytania się o ważne dla nich kwestie

Przykład ogłoszenia rekrutacyjnego – po więcej dobrych przykładów ogłoszeń zajrzyj na [Miejski Portal Wolontariatu](#).

Wolontariat zdalny w Domu Pomocy Społecznej

23/12/2020 – 10/01/2021

Kategoria:

Pomoc społeczna

Ile czasu zajmuje wolontariat?

1–2 razy w tygodniu po około 30 minut.

Minimalny wiek wolontariusza lub wolontariuszki:

18 lat

Opis projektu:

Domy pomocy społecznej (dalej DPS) pozostają zamknięte i w dalszym ciągu nie ma możliwości odwiedzin rodzin pensionariuszy i pensionariuszek w placówkach. Wspomagamy zatem mieszkańców i mieszkanki, zapewniając im przynajmniej mały element kontaktu z drugim człowiekiem. Wolontariat polega na utrzymywaniu relacji z pensionariuszami i pensionariuszkami poprzez dzwonienie i pisanie z chętnymi mieszkańcami i mieszkankami DPS. Dzięki temu zaangażowaniu udaje się przeciwdziałać osamotnieniu, które mocno dotyka osoby starsze i negatywnie wpływa na ich samopoczucie. Z diagnozy sytuacji przeprowadzonej przez Fundację Pole Dialogu, która wspomaga tworzenie programu wolontariatu, wynika, że seniorzy potrzebują kontaktu międzyludzkiego w trudnym czasie zamknięcia. Dlatego mają możliwość wybrania sposobu kontaktu – telefonicznego lub papierowego. Długotrwałe relacje budowane przez wolontariuszy i wolontariuszki będą więc w 2021 roku.

Projekt „Wolontariat zdalny w domach pomocy społecznej” jest finansowany ze środków m.st. Warszawy.



Zadania dla wolontariuszy/wolontariuszek

1. Udział w spotkaniu otwierającym dla wszystkich wolontariuszy i wolontariuszek.
2. Nawiązanie relacji z seniorem bądź seniorką z Domu Pomocy Społecznej.
3. Utrzymywanie nawiązanej relacji za pośrednictwem telefonu lub maili/listów.
4. Zachowywanie tajności kontaktu i tematów poruszanych rozmów.
5. Zachowanie wysokiej kultury osobistej w kontakcie z seniorami i seniorkami.

Ze strony Fundacji Pole Dialogu oraz DPS zapewnione będzie

1. Poprowadzenie spotkania otwierającego dla wolontariuszy i wolontariuszek (wprowadzenie do tematu i zadań w ramach tego wolontariatu).
2. Organizacja szkolenia z narzędzi potrzebnych do kontaktu z mieszkańcami DPS oraz innych szkoleń wg zgłoszonych potrzeb.
3. Podpisanie porozumienia o współpracy wolontariackiej dostosowanego do wolontariatu zdalnego.
4. Zaświadczenie o odbywanym wolontariacie.

Przykładowe porozumienie wolontariackie dostosowane do formy zdalnej

Porozumienie O wykonywaniu świadczeń wolontarystycznych

zawarte w [REDAKTOR] w dniu [REDAKTOR], zwane także „**Porozumieniem**”,
pomiędzy:

Miastem Stołecznym Warszawa, Plac Bankowy 3/5, 00-950 Warszawa,
w imieniu którego działa Dom Pomocy Społecznej [REDAKTOR] z siedzibą
w Warszawie (00-000) przy ul. [REDAKTOR], reprezentowany przez:
[REDAKTOR] – Dyrektora DPS, zwanym także w dalszej części Porozumienia
„**Korzystającym**”

a

[REDAKTOR], zamieszkałym w [REDAKTOR], PESEL: [REDAKTOR],
legitymującym się dowodem osobistym nr: [REDAKTOR] ważnym
do dnia [REDAKTOR], zwanym także w dalszej części Porozumienia
„**Wolontariuszem**”

Zważywszy, że:

- I. Stronom bliska jest idea wolontariatu oraz zasady leżące u jej podstaw, takie jak: charytatywny i pomocniczy charakter świadczeń wykonywanych przez wolontariuszy dobrowolnie oraz bezpłatnie;
- II. Strony chcą wspólnie podejmować działania w ramach wolontariatu zdalnego.

Strony postanawiają zawrzeć Porozumienie o następującej treści:

Oświadczenia

§ 1

1. Korzystający oświadcza, że jest podmiotem, o którym mowa w art. 42 ust. 1 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz.U.2020.1057 t.j.), na rzecz którego mogą być wykonywane świadczenia przez wolontariuszy. Porozumienie zostaje zawarte w zakresie działalności statutowej Korzystającego.
2. Wolontariusz oświadcza, że zapoznał się z zasadami wolontariatu zdalnego, że ma odpowiednie kwalifikacje i umiejętności oraz spełnia wymagania niezbędne w celu należytego wykonywania zleconych mu przez Korzystającego świadczeń określonych w Porozumieniu.
3. Wolontariusz oświadcza, że ma dostęp do Internetu oraz urządzenia multimedialne umożliwiające wykonywanie świadczeń zdalnie, za pośrednictwem Internetu, z zachowaniem zasad bezpieczeństwa, poszanowaniem prywatności oraz zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych.

Przedmiot Porozumienia

§ 2

1. Korzystający i Wolontariusz zawierają Porozumienie, zgodnie z którym Korzystający zleca Wolontariuszowi, a Wolontariusz dobrowolnie zobowiązuje się do wykonania na rzecz Korzystającego następujących świadczeń:
 - a) pisania listów do mieszkańców Domu Pomocy Społecznej lub odpisywania na listy mieszkańców Domu Pomocy Społecznej, przy czym korespondencja z mieszkańcami powinna odbywać się, w miarę potrzeb, przy udziale psychologa oraz koordynatora wolontariatu, a odpowiedź na list mieszkańca powinna zostać wysłana w terminie nie dłuższym niż 2 dni od otrzymania takiego listu;

- b) prowadzenia rozmów z mieszkańcami Domu Pomocy Społecznej za pośrednictwem konta komunikatora do wideokonferencji, do którego dostęp Wolontariusz otrzyma od Korzystającego;
 - c) kontaktowania się z mieszkańcami Domu Pomocy Społecznej w sposób inny, niż określony w lit. a) oraz b) powyżej, jednak z zastrzeżeniem, że wybór innego sposobu kontaktu powinien zostać dokonany w porozumieniu z koordynatorem wolontariatu i może odbywać się wyłącznie za jego zgodą;
 - d) odbywania cyklicznych konsultacji z psychologiem i koordynatorem wolontariatu w związku ze świadczeniami wykonywanymi w ramach Porozumienia;
 - e) dzielenia się z innymi wolontariuszami, w trakcie wspólnych spotkań zdalnych, doświadczeniami zdobytymi w związku z wykonywaniem świadczeń na podstawie Porozumienia.
2. Korzystający i Wolontariusz ustalają, że:
- a) kontakty, o których mowa w ust. 1 mogą być realizowane wyłącznie z mieszkańcem, który zgłosi chęć odbywania takich kontaktów i jedynie w sposób wybrany przez mieszkańca;
 - b) rozmowy przez konto komunikatora do wideokonferencji powinny odbywać się w zadeklarowanym wcześniej przez Wolontariusza terminie (np. przedział czasu w danym dniu tygodnia);
 - c) rozmowy przez konto komunikatora do wideokonferencji mogą także odbywać się doraźnie, poza terminami określonymi w sposób opisany w lit. b) powyżej, jeżeli o kontakt z Wolontariuszem w innym terminie poprosi mieszkaniec, a Wolontariusz wyrazi na to zgodę;
 - d) rozmowy w sposób inny niż opisany w lit. b) oraz c) powyżej, w sytuacji o której mowa w § 2 ust. 1 lit. c), odbywać się powinny w terminie uzgodnionym przez Wolontariusza, mieszkańca Domu Pomocy Społecznej oraz koordynatora wolontariatu;
 - e) wiadomości e-mail do mieszkańców lub dotyczące świadczeń wykonywanych na podstawie Porozumienia powinny być wysyłane przez Wolontariusza na adres e-mail: XXXXXXXXXX.

3. Korzystający i Wolontariusz ustalają, że świadczenia zlecone Wolontariuszowi na podstawie Porozumienia będą wykonywane w sposób zdalny, za pośrednictwem Internetu, z wykorzystaniem odpowiedniego sprzętu multimedialnego należącego do Wolontariusza, w miejscu wybranym przez Wolontariusza, które pozwala na wykonywanie w nim świadczeń w sposób bezpieczny oraz umożliwiający ich wykonywanie zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych.
4. Korzystający i Wolontariusz ustalają, że Wolontariusz będzie wykonywał świadczenia przez [REDACTED] godzin w tygodniu / w następujące dni oraz godziny [REDACTED].
5. Korzystający i Wolontariusz ustalają, że świadczenia wykonywane przez Wolontariusza na podstawie Porozumienia będą wykonywane przez niego w sposób nieodpłatny.

Obowiązki Korzystającego

§ 3

1. Korzystający zobowiązuje się:
 - a) poinformować Wolontariusza o przysługujących mu prawach oraz ciężących obowiązkach oraz zapewniać dostęp do tych informacji;
 - b) poinformować Wolontariusza o ryzyku dla zdrowia i bezpieczeństwa związanym z wykonywanymi świadczeniami oraz o zasadach ochrony przed zagrożeniami;
 - c) poinformować Wolontariusza o zasadach zabezpieczenia sprzętu multimedialnego wykorzystywanego do wykonywania świadczeń (w tym jak bezpiecznie korzystać z Internetu oraz komputera), przepisach o ochronie danych osobowych oraz zasadach ochrony danych osobowych obowiązujących u Korzystającego;
 - d) zapewnić Wolontariuszowi bezpieczne i higieniczne warunki wykonywania przez niego świadczeń w sposób uwzględniający ich zdalny charakter;
 - e) zapewniać bieżące wsparcie w trakcie wykonywania przez Wolontariusza świadczeń;

- f) organizować niezbędne szkolenia, w tym z zakresu BHP, aspektów technicznych wykonywania świadczeń, działania komunikatora do wideokonferencji (także poprzez udostępnione materiały szkoleniowe online) oraz inne specjalistyczne, konieczne do należytego wykonywania przez Wolontariusza świadczeń na podstawie Porozumienia;
- g) wydać, na wniosek Wolontariusza, pisemne zaświadczenie o wykonywaniu świadczeń przez Wolontariusza, w tym o zakresie wykonywanych świadczeń;

Obowiązki Wolontariusza

§ 4

1. Wolontariusz zobowiązuje się:
 - a) wykonywać osobiście świadczenia zlecane mu na podstawie Porozumienia;
 - b) wykonywać świadczenia w sposób samodzielny, z należytą starannością;
 - c) wykonywać świadczenia w miejscu gwarantującym bezpieczne, higieniczne warunki ich wykonywania, a także umożliwiającym wykonywanie świadczeń zgodnie z przepisami ochrony danych osobowych, ze szczególnym uwzględnieniem zasady prywatności;
 - d) udzielać Korzystającemu informacji na temat przebiegu realizacji zleconych na podstawie Porozumienia świadczeń, a po wykonaniu świadczeń lub po wcześniejszym rozwiązaniu Porozumienia złożyć Korzystającemu sprawozdanie z ich wykonania;
 - e) kontaktować się z mieszkańcami Domu Pomocy Społecznej jedynie w sposób ustalony w Porozumieniu lub inny zaakceptowany przez koordynatora wolontariatu, w szczególności Wolontariusz zobowiązuje się do wykorzystywania w tym celu numeru telefonu komunikatora do wideokonferencji oraz adresu e-mail wskazanych mu przez Korzystającego;
 - f) przekazywać z wyprzedzeniem terminy (np. przedziały czasu w danym dniu tygodnia), w trakcie których Wolontariusz

- zobowiązany będzie pełnić dyżur telefoniczny w komunikatorze do wideokonferencji oraz przestrzegać zadeklarowanych terminów;
- g) informować niezwłocznie o niemożności odbycia wcześniej zadeklarowanego dyżuru telefonicznego w komunikatorze do wideokonferencji;
 - h) do zapoznania się z zasadami ochrony danych osobowych obowiązującymi u Korzystającego, a także przestrzegania tych zasad oraz przepisów o ochronie danych osobowych,
 - i) zapoznawać się z zasadami działania programów oraz stosowanymi politykami prywatności przez firmy udostępniające programy wykorzystywane do wykonywania świadczeń.
 - j) stosowania odpowiednich środków technicznych oraz organizacyjnych (np. zabezpieczeń), w tym sprzętu multimedialnego wykorzystywanego do wykonywania świadczeń na podstawie Porozumienia (w szczególności poprzez: stosowanie bezpiecznych haseł dających dostęp do sprzętu, korzystanie z Internetu przy wykorzystaniu bezpiecznego oraz dobrze zabezpieczonego połączenia, stosowanie programów antywirusowych), w celu zabezpieczenia danych osobowych i innych informacji przed udostępnieniem osobom nieupoważnionym, zabranieniem przez osobę nieuprawnioną, przetwarzaniem z naruszeniem przepisów prawa, nieuprawnioną zmianą lub zniszczeniem, utratą, uszkodzeniem.

2. Wolontariusz nie może:

- a) powierzyć wykonania świadczeń innej osobie;
- b) uzyskiwać jakichkolwiek danych kontaktowych od mieszkańców Domu Pomocy Społecznej innych niż udostępnionych mu za pośrednictwem konta w komunikatorze do wideokonferencji lub w innej formie dopuszczonej na podstawie Porozumienia;
- c) nagrywać rozmów telefonicznych prowadzonych z mieszkańcami Domu Pomocy Społecznej;
- d) zapisywać, kopiować, przenosić lub w inny sposób utrzymywać listów, informacji lub danych osobowych udostępnionych mu

- w związku z wykonywaniem świadczeń (np. dane kontaktowe mieszkańców mogą być zapisane wyłącznie na koncie w komunikatorze do wideokonferencji wykorzystywanym do kontaktów, a udostępnionym przez Korzystającego);
- e) wykorzystywać danych, do których dostęp uzyskał w związku z wykonywaniem świadczeń do celów innych niż w celu wykonywania świadczeń na podstawie Porozumienia;
 - f) kontaktować się z mieszkańcami w sposób inny niż wskazany w Porozumieniu, chyba że zaistnieje wyjątkowa sytuacja, w której będzie konieczność skontaktowania się z mieszkańcem w inny sposób, jednak odstępstwo takie powinno zostać wcześniej uzgodnione z koordynatorem wolontariatu;
 - g) udostępniać mieszkańcom Domu Pomocy Społecznej swoich prywatnych danych kontaktowych.

Poufność

§ 5

1. Wolontariusz zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji, danych osobowych, stosowanych sposobów zabezpieczenia tych informacji oraz danych, do jakich uzyskał dostęp w związku z zawarciem Porozumienia oraz wykonywaniem świadczeń na podstawie Porozumienia, niezależnie od formy, w jakiej zostały mu przekazane, a w szczególności informacji związanych z sytuacją socjalną i zdrowotną mieszkańców Domu Pomocy Społecznej oraz ich danych kontaktowych (w tym numeru telefonu).
2. Wolontariusz ma obowiązek zachowania w tajemnicy informacji oraz danych osobowych, o których mowa w ust. 1, także po zakończeniu wykonywania świadczeń na podstawie Porozumienia, w tym po wypowiedzeniu lub rozwiązaniu Porozumienia.

Odpowiedzialność

§ 6

1. W razie niewykonania lub nienależytego wykonania świadczeń lub ujawnienia informacji lub danych osobowych, które Wolontariusz zobowiązał się zachować w tajemnicy, Wolontariusz ponosi odpowiedzialność na zasadach ogólnych za wynikłą szkodę.

Ubezpieczenie

§ 7

1. Wolontariuszowi wykonującemu świadczenia na podstawie Porozumienia przysługuje zaopatrzenie z tytułu wypadku przy wykonywaniu świadczeń na zasadach wynikających z odrębnych przepisów, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Wolontariuszowi wykonującemu świadczenia przez okres nie dłuższy niż 30 dni Korzystający zapewni ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwych wypadków obejmujące okres trwania Porozumienia.

Zwrot wydatków

§ 8

1. Korzystający zobowiązuje się do zwrotu Wolontariuszowi wydatków, które ten poniósł w celu należytego wykonania świadczeń, w tym kosztów podróży służbowych i diet na zasadach wynikających z odrębnych przepisów, przy czym zwrot wydatków przysługuje jedynie w przypadku wcześniejszego pisemnego uzgodnienia z Korzystającym konieczności poniesienia takich wydatków.
2. Zwrot wydatków o których mowa w ust. 1 nastąpi w terminie 14 dni od otrzymania przez Korzystającego od Wolontariusza stosownego rozliczenia wraz z dowodami poniesionych wydatków.

Czas trwania umowy

Wypowiedzenie

§ 9

1. Porozumienie zostaje zawarte na czas określony od dnia [REDACTED] do dnia [REDACTED].
2. Każda ze Stron może wypowiedzieć Porozumienie w każdym czasie, za tygodniowym wypowiedzeniem.
3. Porozumienie może być, z ważnych przyczyn, wypowiedziane przez każdą ze Stron bez zachowania okresu wypowiedzenia. Za ważne przyczyny Strony uznają w szczególności:
 - a) niedbałe i nierzetelne wykonanie świadczeń przez Wolontariusza;
 - b) nieuzasadniony brak kontaktu z Wolontariuszem przez okres 2 tygodni;
 - c) niewypełnienie postanowień Porozumienia przez jedną ze Stron.
4. Oświadczenie o wypowiedzeniu wysyłane na adres e-mail drugiej Strony uznaje się za doręczone z chwilą, *gdy wprowadzono je do środka komunikacji elektronicznej w taki sposób, żeby druga Strona mogła zapoznać się z jego treścią.*

Pozostałe postanowienia

§ 10

1. Korespondencja e-mail między Stronami, w tym w celu wysłania oświadczenia o wypowiedzeniu Porozumienia, będzie odbywała się za pośrednictwem adresów: Korzystającego: [REDACTED], Wolontariusza: [REDACTED]. W przypadku zmiany podanego adresu e-mail Strony zobowiązują się powiadamiać drugą Stronę o takiej zmianie, w co najmniej formie dokumentowej (np. za pośrednictwem wiadomości e-mail). Brak powiadomienia o zmianie adresu e-mail skutkować będzie uznaniem za doręczoną korespondencję kierowaną na dotychczas podany adres e-mail.
2. W sprawach nieuregulowanych w Porozumieniu zastosowanie będą miały przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r.

Kodeks cywilny (DZ.U.2020.875 t.j.) oraz ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz.U.2020.1057 t.j.).

3. Spory związane z niniejszym Porozumieniem Strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla siedziby Korzystającego.
4. Zmiany Porozumienia mogą być dokonywane za zgodą obu Stron w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
5. Porozumienie sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym egzemplarzu dla każdej ze Stron.

Korzystający

Wolontariusz



poledialogu.org.pl

