

Centrum Doradztwa  
Strategicznego

# TELEFON SENIORA

PODRĘCZNIK



*Bytom*



**Rybnik**



WAŁBRZYCH

2021

## spis treści

- 01      geneza projektu
- 04      czym jest Telefon Senioralny?
- 06      4 podstawowe funkcje Telefonu Seniora
- 07      działanie telefonu senioralnego
- 08      jak przygotować Seniorów – Wolontariuszy do „pracy” w Telefonie Seniora
- 15      na jakie pytania odpowiadają seniorzy – wolontariusze podczas dyżuru w Telefonie Seniora?
- 22      Telefon Seniora krok po kroku
- 26      Telefon Senioralny, a istniejące telefony

## geneza pomysłu

Firma **Centrum Doradztwa Strategicznego (CDS)** - lider projektu, od 20 lat działa na polskim rynku realizując działania strategiczne dla polskich samorządów i organizacji społecznych, a także działa na rzecz rozwoju lokalnych społeczności (realizuje strategie rozwoju gmin, prowadzi konsultacje społeczne, pracuje przy innowacyjnych projektach społecznych m.in. Community Organisers).

Obserwując światowe trendy animacji i aktywizacji lokalnych społeczności m.in. w krajach skandynawskich i bałtyckich, firma CDS nawiązała kontakt z Urzędem Miasta w Rydze (Łotwa), który to wdrożył na swoim terenie senioralne centrum telefoniczne (dla seniorów, prowadzone przez seniorów-wolontariuszy), działające z sukcesem od 2015 r. - pierwotnie realizowane w ramach projektu „**Let us be active**”. Rozwiązanie to wydało się bardzo ciekawe i warte szerokiego upowszechnienia. Firma CDS nawiązała współpracę z władzami 3 polskich miast: **Bytomia, Rybnika i Wałbrzycha**, w celu wdrażania tego rozwiązania na ich terenie. Propozycja spotkała się z ciepłym przyjęciem ze strony polskich miast i w taki oto sposób ryzyko doświadczenia stały się punktem wyjścia dla prac nad polskimi Telefonami Seniora.

Kolejno firma CDS pozyskała fundusze na realizację działania w ramach konkursu Programu POWER 4.3. Współpraca ponadnarodowa, Wiedza, Edukacja, Rozwój, nr POWR.04.03.00-IP.07-00-008/17 „Wypracowanie rozwiązań w obszarze rewitalizacji w sferze społecznej, mającej na celu włączenie społeczne grup defaworyzowanych z obszarów rewitalizacji w miastach realizujących projekty w ramach konkursu „Modelowa Rewitalizacja Miast” oraz projekty pilotażowe w zakresie rewitalizacji”. Konkurs był skierowany do miast realizujących projekty w ramach konkursu „Modelowa rewitalizacja miast” bądź projekt pilotażowy w zakresie rewitalizacji (PO PT 2014 -2020).



Z funduszy pozyskanych w ramach konkursu:

01

- opracowano wstępny model działania Telefonu Seniora w oparciu o obserwacje, materiały i wskazówki przekazane przez łotewskich partnerów, spotkania i dyskusje, podczas których perspektywę łotewskich partnerów - organizatorów dopełniały relacje łotewskich seniorów - wolontariuszy,

02

- przeprowadzono szereg działań aktywizujących, badawczych i szkoleniowych skierowanych do seniorów z terenu trzech polskich miast,

03

- wyposażono centra telefoniczne (meble, materiały biurowej, komputery i oprogramowanie, telefony, itp.), uruchomiono działanie Telefonów Seniora. Co ważne, każde z polskich miast udostępniło lokal, gdzie działa Telefon Seniora.

Projekt realizowany jest od **1 grudnia 2018 – 30 października 2021**. Po zakończeniu realizacji projektu, lider (firma CDS) przekaze zakupione w ramach projektu środki trwałe (wyposażenie centrum) miastom, które zobowiązały się prowadzić Telefon Seniora minimum przez kolejne dwa lata po zakończeniu projektu.



## czym jest Telefon Senioralny?

Telefon Seniora to innowacyjne rozwiązanie przyjazne seniorom, realizowane przez seniorów – dla seniorów. Jego głównym celem jest wzmocnienie aktywności społecznej osób starszych, utrzymywanie ich w dobrej kondycji psychicznej, włączanie ich do życia społecznego. To także odpowiedź na potrzeby osamotnionych, mało aktywnych seniorów, którym szczególnie doskwiera brak kontaktu z innymi ludźmi.

Telefon Seniora to miejska linia, pod którą mogą dzwonić seniorzy, kiedy:

- czują się samotnie i chcą po prostu porozmawiać,
- chcą się czegoś dowiedzieć – np. uzyskać informacje o ofercie miejskiej,
- chcą coś zrobić wspólnie z innymi, ale nie wiedzą, jak się do tego zabrać, np. założyć osiedlową grupę nordic walking albo dołączyć do takiej grupy

**Telefon Seniora to miejsce gdzie każdy senior jest wysłuchany.**

Siłą Telefonu Seniora jest sposób jego funkcjonowania – po drugiej stronie telefonu zawsze czeka inny senior – wolontariusz, posiadający podobne doświadczenia życiowe oraz czas na nawet bardzo długą rozmowę.

Wolontariusze to mieszkańcy miasta, gdzie działa Telefon Seniora – znają zatem lokalne uwarunkowania i specyfikę miasta. To osoby otwarte, lubiące słuchać, rozmawiać i pomagać innym, a co równie ważne – odpowiednio do tego przygotowane poprzez szkolenia i warsztaty. Sami często zmagają się z podobnymi trudnościami, nieraz mają zbliżone doświadczenia życiowe, a co za tym idzie cechuje ich większe zrozumienie dla potrzeb i problemów dzwoniących seniorów.



Dla wolontariuszy prowadzenie Telefonu Seniora to możliwość pomagania swoim rówieśnikom, poprzez:

- podzielenie się własną wiedzą i doświadczeniem (wśród seniorów - wolontariuszy jest wielu emerytowanych lekarzy, pielęgniarek, pracowników socjalnych, ekonomistów, nauczycieli, animatorów kultury, ale też pasjonatów w różnych dziedzinach),
- bycie potrzebnym – oddanie siebie, swojego czasu dla innych,

ale to także

- możliwość **kontaktu**, spotkania się z innymi seniorami – wolontariuszami podczas dyżuru,
- sposób na **aktywne spędzanie czasu** wolnego poprzez pracę w Telefonie Seniora,
- często to także osobista **mobilizacja** do podjęcia się zadań nowych, odpowiedzialnych i rozwojowych (na przykład zmierzenie się z Internetem),
- nie bez znaczenia jest także **kontakt z aktualną ofertą** skierowana dla seniorów w mieście czyli możliwość poszerzenia własnych informacji o wydarzeniach jakie są aktualnie oferowane (dostęp „z pierwszej ręki” do szerokiej informacji o mieście).



Dla seniorów wolontariuszy praca w Telefonie Seniora to sposób na samorealizację, realizowanie misji pomocy innym swoim rówieśnikom, ale także okazja do aktywności i wartościowego spędzania czasu.

## 4 podstawowe funkcje Telefonu Seniora



### 01 INFORMACYJNA

zapewnienie informacji o aktualnej ofercie kulturalnej, rekreacyjno – sportowej czy rozwojowej oferowanej w mieście, ale także informowanie o usługach społecznych, programach zdrowotnych i profilaktycznych, i wszelkiej innej ofercie wsparcia dla seniorów.



### 02 BEFRIENDINGOWA

aktywizacja seniorów szukających towarzyszy rozmowy lub po prostu możliwości rozmowy z innym seniorem.



### 03 AKTYWIZUJĄCA

upowszechnianie informacji o możliwości zaangażowania się w wolontariat dla seniorów.



### 04 BADAWCZA

pozyskiwanie opinii seniorów w obszarze polityk publicznych (np. ocena jakości usług, sondowanie nowych rozwiązań itp.).

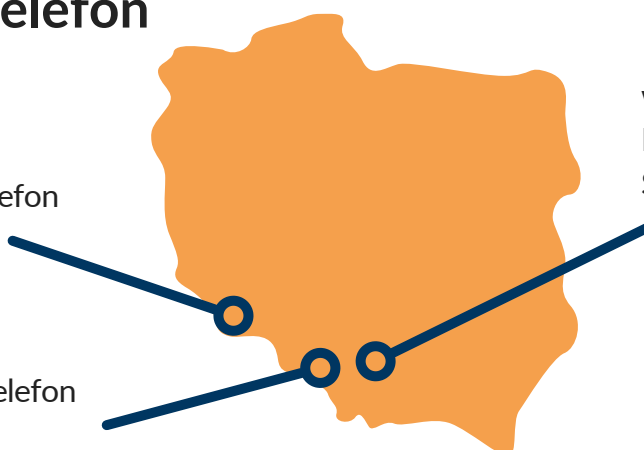
Telefon Seniora pełni różne funkcje, ale przede wszystkim przeciwdziała osamotnieniu osób starszych.

## Gdzie działa Telefon Seniora

w Wałbrzychu  
Wałbrzyski Telefon Senioralny

w Rybniku  
Rybnicki Telefon Seniora

w Bytomiu  
Bytomski Telefon Seniora



# działanie telefonu senioralnego

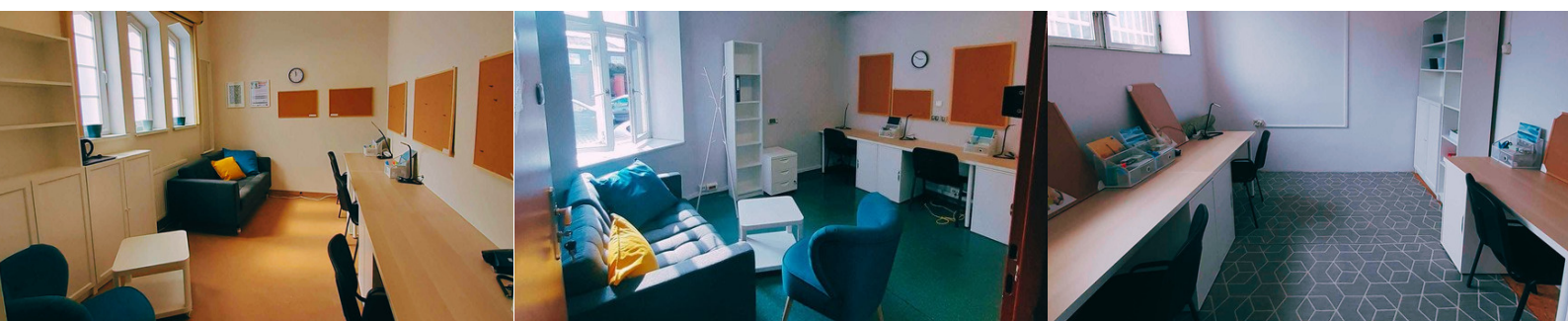
Telefon działa w dni robocze (w Bytomiu i Rybniku od poniedziałku do piątku, a w Wałbrzychu od poniedziałku do środy) w godzinach **10.00 – 14.00**.

- Bytomski Telefon Seniora nr 327 847 848
- Rybnicki Telefon Seniora nr 327 847 874
- Wałbrzyski Telefon Senioralny nr 746 609 609

Każdy Telefon Seniora posiada jeden stosunkowo łatwy do zapamiętania, powszechnie promowany numer centralny, do którego przyłączone są trzy niezależne aparaty telefoniczne obsługiwane przez seniorów – wolontariuszy.

W trakcie każdego dyżuru telefony obsługują najczęściej **3 osoby**. W tym czasie odbierają telefony, wyszukują informacji, rozmawiają z dzwoniącymi, a także oddzwaniają do osób, które próbowały się połączyć poza godzinami dyżurów. Wszystkie połączenia przychodzące są bowiem rejestrowane a kolejny dyżur seniorów – wolontariuszy zaczyna się kontaktem telefonicznym pod nieodebrane telefony i pytaniem: „Tu Telefon Seniora - w czym możemy pomóc”.

Telefony Seniora to przede wszystkim trzy (w każdym z miast) 30 – 40 osobowe zespoły zmotywowanych do pracy seniorów – wolontariuszy. Miejsca, gdzie działają Telefony Seniora, pozbawione są barier architektonicznych, poza telefonami każde wyposażone jest także w trzy komputery z podłączeniem do Internetu oraz wygodne meble. Informacje o tym co aktualnie dzieje się w każdym mieście, z czego mogą skorzystać seniorzy, ale także gdzie i na jakie wsparcie mogą liczyć, zgromadzone są zarówno w prostych bazach danych zapisanych w komputerach, jak również, w wersji papierowej, zajmują tematyczne segregatory ustawione na regałach. Seniorzy – wolontariusze mają do dyspozycji wodę, kawę, herbatę, tak aby podczas dyżuru czuli się komfortowo.





# jak przygotować Seniorów – Wolontariuszy do „pracy” w Telefonie Seniora

Działanie Telefonu Seniora oparte jest na świadomej, podejmowanej dobrowolnie i bez wynagrodzenia finansowego, działalności seniorów na rzecz innych osób (głównie seniorów) wykraczającej poza więzi koleżeńsko – rodzinne. Tym samym działanie Telefonu Seniora oparte jest na pracy wolontariuszy.

Z zasady pracy wolontariackiej, jaka konstytuuje działanie Telefonu Seniora, wynika wprost sposób współpracy z seniorami – wolontariuszami. Tym samym praca ta odbywa się w oparciu o następujące procesy:



1. od angażowania, rekrutowania,
2. przez wprowadzanie do pracy i bezpośredniej współpracy,
3. aż po jej zakończenie.

Zachowanie sekwencji działań pozwala na dobre zarządzania rozwojem seniorów – wolontariuszy działających w Telefonie Seniora, jak i pozwala na efektywną organizację pracy samego Telefonu Seniora. Jest to także odpowiedź na pytanie: jak przygotować seniorów – wolontariuszy do pracy w Telefonie Seniora.

## 01 ETAP - ANGAŻOWANIE I REKRUTOWANIE



W ramach realizacji Etapu I należy położyć akcent przede wszystkim na dwóch typach działań:

- dotarciu z informacją do aktywnych seniorów, potencjalnych wolontariuszy, że mogą podjąć się pracy w ramach Telefonu Seniora czyli efektywna, trafna promocja wolontariatu senioralnego, prowadzonego w oparciu o Telefon Seniora,
- zachęceniu, motywowaniu seniorów, potencjalnych wolontariuszy, do pracy w Telefonie Seniora.

Generalnie motywy bycia wolontariuszem, w każdym wieku i w każdej dziedzinie (nie tylko w przypadku seniora – wolontariusza), można symbolicznie podzielić na trzy grupy:



1. **towarzyskie / społeczne** – wolontariusz chce poznać nowych ludzi, aktywnie i ciekawie spędzić czas, zdobyć pewien status i zyskać uznanie bądź przynależność do grupy;
2. **pragmatyczne** – wolontariusz chce pomagać ludziom, zrobić coś pożytecznego, zdobyć pewne umiejętności;
3. **psychologiczne** – wolontariat jest sposobem na określenie swej tożsamości i zwiększenie samooceny, wyróżnieniem się spośród innych, działaniem w myśl własnych szlachetnych wartości, szansą znalezienia własnego sposobu na życie.

za: [www.bibliotekawolontariatu.pl/biblioteka/e-book/177/](http://www.bibliotekawolontariatu.pl/biblioteka/e-book/177/), [www.wolontariat.org.pl](http://www.wolontariat.org.pl)

Analizując motywacje jakie cechują wolontariuszy zaangażowanych w działające w Bytomiu, Rybniku, Wałbrzychu oraz w łotewskiej Rydze Telefony Seniora widzimy, że wpisują się one wprost w powyższy podział. Seniorzy - wolontariusze angażują się w pracę w Telefonie Seniora ponieważ:

- mają możliwość **kontaktu, spotkania się innymi wolontariuszami** w trakcie pracy w biurze gdzie działa Telefon Seniora – jak sami mówią: „(...) *4 godziny dyżur to jest tzw. chwila, czas bardzo szybko mija*”. Tworzą też grupę społeczną powszechnie obdarzaną uznaniem i sympatią przez środowisko senioralne, jak również miejskie środowisko opiniotwórcze (władze lokalne, media, itp.) – motywacja o charakterze towarzysko / społecznym;
- mają **bezpośredni dostęp do szerokiej, aktualnej informacji** o tym co dzieje się w mieście i przez to są bogaci w wiedzę (o np. zniżkach do kina, teatru, darmowych ciekawych zajęciach, koncertach). Mają możliwość dzielenia się własną wiedzą i doświadczeniem życiowym z osobami dzwoniącymi do centrum „(...) *wśród wolontariuszy jest wielu ekonomistów, lekarzy – sami wiele wiedzą i mogą się tym dzielić*” – możliwość pomocy innym. Praca w Telefonie Seniora to także osobista mobilizacja do działania „(...) *muszę wyjść z domu na swój dyżur*”), odpowiedzialność czy np. „(...) *konieczność pracy przy komputerze*” co przyczynia się do rozwój umiejętności własnych. Praca w Telefonie Seniora to także sposób na spędzanie wolnego czasu „(...) *po przejściu na emeryturę około pół roku zaliczyliśmy wszystkie możliwe kina, występy, zajęcia ale i tak czegoś brakowało, i tym czymś jest odpowiedzialna praca w Telefonie Seniora*” - motywacje o charakterze pragmatycznym;
- chcą **być potrzebnymi**, chcą dać siebie innym „(...) *ta praca to moja posługa*”, „(...) *jestem potrzebna innym*”, kierują się pobudkami altruistycznymi, wynikającymi z potrzeby serca - motywacje o charakterze psychologicznym.

Formułując przekaz do seniorów, potencjalnych wolontariuszy Telefonu Seniora, należy zawsze zwracać uwagę na te trzy grupy motywacji poprzez prezentowanie potencjalnym wolontariuszom korzyści zarówno w sferze społeczno-towarzyskiej czy psychologicznej, ale także pragmatycznej. Pozwoli to efektywnie zaangażować seniorów do pracy wolontariackiej w Telefonie Seniora.

## 02 ETAP - WPROWADZANIE DO PRACY I BEZPOŚREDNIA WSPÓŁPRACA

**System szkoleń dla wolontariuszy** - przygotowanie wolontariuszy do pracy w Centrum Telefonicznym, powinien obejmować następujące tematy:

- jak rozmawiać,
- jak umocnić osobę dzwoniącą



- jak sobie poradzić z trudnymi sytuacjami,
- ale także jak unikać typowego „udzielania porad” a otworzyć się na głębokie wysłuchanie osoby dzwoniącej.



Wolontariusze powinni być także przygotowani na „trudne/emocjonalne” rozmowy (zdecydowane rzadkie, ale ... mogące się wydażyć) – powinni umieć sobie poradzić w takich sytuacjach.

Równocześnie seniorzy – wolontariusze powinni być też zaznajomieni z podstawowymi bazami informacji o mieście – wiedzieć gdzie szukać danych/informacji o jakie mogą pytać dzwoniący do Telefonu Seniora.

Ponadto wolontariusze powinni być przygotowywani z zasad dotyczących RODO czyli m.in. nieoczekiwania podania danych osobowych przez osoby dzwoniące do Telefonu Seniora.

Tzw. szkolenie stanowiskowe, przeprowadzone bezpośrednio w biurze, gdzie działa Telefon Seniora, w zakresie m.in.: jak obsłużyć telefon i komputer, jak znaleźć stosowne informacje, ale także gdzie jest np. najbliższa toaleta, itp. - to wszystko, wraz z podstawowym szkoleniem zasad BHP, konieczne jest do przeprowadzenia przed pierwszym dyżurem każdego z wolontariusza.

Ważną procedurą dla działania Telefonu Seniora jest także przemyślany i opracowany system szkolenia/kaskadowania wiedzy dla nowych wolontariuszy, którzy pojawiają się już w trakcie działania Telefonu Seniora. W ramach niego rolę przewodników stanowią wszyscy bądź wybrani/wskazani (do tej roli) wolontariusze działający już w Telefonie Seniora oraz opiekun wolontariuszy.

## PODSTAWĄ DZIAŁANIA TELEFONU SENIORA JEST ROZMOWA



Poniżej zaprezentowane zostały podstawowe zasady udanej rozmowy oraz etykieta prowadzenia rozmów telefonicznych. Wskazano też przykładowe scenariusze rozmów telefonicznych jakie mogą być prowadzone w Telefonie Seniora.

### PODSTAWOWE ZASADY UDANEJ ROZMOWY

- Uśmiech (również przez telefon)
- Uprzejmy stosunek
- Bycie przyjaznym
- Chęć udzielenia pomocy
- Życzenie klientowi udanego dnia lub wyrażenie komplementu



## ETYKIETA PROWADZENIA ROZMÓW TELEFONICZNYCH

- Kiedy dzwoni telefon, uprzejmie jest odebrać słuchawkę do 3., 4. sygnału.
- Podnosząc słuchawkę, podaj nazwę organizacji, do której dodzwonił się dzwoniący, swoje imię i przywitaj się.
- Jeśli Ty wykonujesz telefon, nie zapomnij podać swojego imienia.
- Nie zapomnij przywitać się nawet wtedy, kiedy dzwonisz ponownie.
- Pamiętaj, że jako pierwsza rozłącza się osoba dzwoniąca.
- Rozmowę, która została przerwana z nieznanых przyczyn, wznawia jej inicjator, tj. dzwoniący.
- Kiedy ktoś dzwoni i znalezienie odpowiednich informacji wymaga czasu, uprzejmie jest zapytać: **„Czy może Pan/Pani poczekać?”**
- Nieuprzejmie jest zmuszać dzwoniącego do oczekiwania dłużej niż 1 minutę. Pamiętaj, aby powiedzieć dzwoniącemu: **„Dziękuję, że Pan/Pani poczekał/-a”, „Dziękuję za cierpliwość”**.
- Dzwoniąc na numer telefonu komórkowego, proszę zapytać: **„Czy może Pan/Pani teraz rozmawiać?”**
- Nie zaleca się proszenie klienta o ponowny telefon, lepiej jest zapisać numer telefonu i zapewnić klienta, że oddzwonisz.

## SPOSOBY PROWADZENIA ROZMOWY

- Jeśli rozmówca używa niezrozumiałych zwrotów lub słów, zadaj precyzujące pytanie: **„Czy może Pan/Pani wyjaśnić, co Pan/Pani ma na myśli?”**
- Jeśli rozmówca stale zmienia temat: **„Jak rozumiem, chce Pan/Pani...”**
- Jeśli rozmówca powtarza ciągle to samo: **„Wracając do Pana/Pani myśli, powiedział/-a Pan/Pani, że...”**
- Jeśli rozmówca nie wie, czego chce: **„Chciał/-a Pan/Pani...”, „Dzwoni Pan/Pani w celu...”**
- Sprawdzenie prawidłowego zrozumienia: **„Jeśli dobrze zrozumiałem/-am, to...”**

Działanie skierowane specjalnie dla wolontariuszy, działających w Ryskim Telefonie Seniora (obszar motywacji / nagrodzenia za pracę), mogą być przykładem działań możliwych do zaoferowania także seniorom – wolontariuszom m.in. w polskich miastach, jako forma nagrodzenia ich za pracę wolontariusza:

- **uroczyste spotkania** (okres okołoświąteczny/ koniec roku) organizowane w Urzędzie Miasta Ryga, z inicjatywy Prezydenta miasta, dla seniorów - wolontariuszy;
- ciekawe **warsztaty artystyczne** organizowane przez instytucje miejskie (np. malowanie porcelany) z pierwszeństwem udziału seniorów – wolontariuszy (2 razy do roku),
- „**Dzień dobrych myśli**” – impreza dla seniorów, 1 dzień interesujących wykładów połączony z zajęciami z fizjoterapeutą, obiadem i innymi zajęciami typu: gimnastyka cingun, parzenie herbaty, malowanie naczyń, spotkania ze specjalistami i inne – oferta dla seniorów – wolontariuszy,
- **zeszyt / broszura wydana dla seniorów** - wolontariuszy przez Urząd Miasta Ryga do robienia notatek, wyposażona we wkładki z podstawowymi numerami telefonów do różnych ośrodków, instytucji kultury itp. – rozdawana wolontariuszom,
- codzienne **odwiedziny** w biurze gdzie działa Telefon Seniora koordynatora prac seniorów – wolontariuszy.



## 03 ETAP – ZAKOŃCZENIE WSPÓŁPRACY

Nie dla każdego seniora – wolontariusza prac w Telefonie Seniora jest zajęciem na stałe wpisanym w aktywność osobistą. Zdarza się, że pomimo wcześniejszego przygotowania do tej roli, kolejno kilku doświadczeń (dyżurów telefonicznych), dana osoba nie odnajduje się w tej pracy i podejmuje decyzje o rezygnacji z bycia wolontariuszem w Telefonie Seniora. Występują też przypadki osobiste, indywidualne, np. konieczność opieki nad osobą zależną i znaczące ograniczenie wolnego czasu u wolontariusza. Bez względu na okoliczności i powody rozstawania, zakończeniu współpracy powinna towarzyszyć serdeczność i poszanowanie wzajemne ponieważ ten III etap procesu współpracy z wolontariuszem jest równie ważny jak dwa poprzednie (angażowanie i rekrutowanie oraz wprowadzanie do pracy i bezpośrednia współpraca).

Tym samym kończąc współpracę z wolontariuszem, nie należy zapomnieć o podziękowaniu i podsumowaniu całego jego dorobku (nawet jeśli współpraca nie była bardzo długa). Należy także dać szansę wolontariuszowi na przedstawienie swojego podsumowania pracy w ramach Telefonu Seniora.

Należy pamiętać, że jeśli rozpoczęto współpracę na mocy pisemnie zawartej umowy o wolontariacie (a tak jest trzech w działających obecnie w Polsce Telefonach Seniora) czy innej, pisemnej formie porozumienia o współpracy, podobnie zakończenie współpracy powinno być w formie pisemnej.

Kończąc współpracę każdy wolontariusz staje się swoistym **ambasadorem Telefonu Seniora**. Zamknięcie współpracy, przeprowadzone profesjonalnie, w dobrej atmosferze, jak i wcześniejsze doświadczenie pracy jako wolontariusza, będą tym co były już senior – wolontariusz będzie niósł i prezentował w środowiskach w jakich będzie przebywał. Stanie się więc naturalnym nośnikiem informacji o Telefonie Seniora. Ważne, aby informacja ta była rzetelna i dobra.



## na jakie pytania odpowiadają seniorzy – wolontariusze podczas dyżuru w Telefonie Seniora?

	INFORMACJE O OFERCIE SPĘDZANIA CZASU WOLNEGO	ROZMOWA O ŻYCIU	ZDROWIE / SŁUŻBA ZDROWIA	OPIEKA SPOŁECZNA	INFORMACJE O PORADACH PRAWNYCH	INNE
RYBNIK	9%	12%	19%	17%	5%	33%
WAŁBRZYCH	10%	15%	12%	13%	3%	42%
BYTOM	7%	21%	16%	14%	4%	31%
<b>RAZEM</b>	9%	15%	17%	15%	4%	34%



### INNE... CZYLI ROZMOWY O WSZYSTKIM

Najwięcej telefonów, jakie przyjęły do tej pory działające w Polsce Telefony Seniora sklasyfikowane zostały jako inne (34%). Kategoria inne „rozrosła się”, ponieważ pierwotnie przygotowane narzędzie do zapisu przeprowadzony rozmów w Telefonie Seniora, nie przewidziało, że seniorzy będą dzwonić w tak różnorodnych tematach.

W kategorii inne najczęściej telefonów dotyczyło kwestii informacyjnych, np. gdzie lub w jaki sposób można załatwić konkretną sprawę:



„Pani prosiła o poradę. Sprawa dotyczyła przyłączenia gazu na podwórku.”

„W jaki sposób można uzyskać dofinansowanie na wymianę pieca.”

„Uzyskanie numeru telefonu do biura rachunkowego.”

„Pani szuka pomocy w pocięciu pali drewna. Szuka kogoś z dużą piłą.”

„Pani pytała, czy mamy zamiar na fryzjera, który przyjedzie do domu starszej pani.”

„Naprawa telewizora, prośba o numer do fachowca.”



Różnorodność tematów z jakimi do Telefonu Seniora dzwonią osoby starsze pokazuje potrzebę informacji i wsparcia u dzwoniących m.in. w zakresie drobnych naprawach, prac technicznych, czy też usług domowych jak np. umycie okien czy pomoc w sprzątaniu. Coraz więcej samorządów decyduje się na organizację usług typu „Złota Rączka dla seniorów”. Usługa ta działa w jednym z miast, w którym działa także Telefon Seniora, i po mimo, że cieszy się zainteresowaniem (jest także szeroko upowszechniana w Telefonie Seniora), to nie rozwiązuje wszystkich problemów dzwoniących. Tym samym część oferowanych przez seniorów - wolontariuszy w Telefonie Seniora usług należy także do grupy usług płatnych, jednakże sprawdzonych wcześniej przez samych seniorów - wolontariuszy.

Zdarzały się również prośby o pomoc w znalezieniu informacji dotyczących komunikacji (jak dojechać, dojść do celu):

„Pani Zofia prosiła o znalezienie połączenia do Polańczyka Zdroju. Uzyskała informacje o połączeniu z jedną przesiadką (pociąg i autobus) oraz możliwości wykupienia biletów.”  
„Z prośbą o informację jak skorzystać z aplikacji podróżnik, żeby dojechać z dworca PKP do Opary.”  
„Pani pytała o zniżki na bilety kolejowe dla emerytów.”

Niektóre telefony dotyczyły spraw „bardzo życiowych”:

„Jak ugotować zupę grochową. Podałam przepis i życzyłam smacznego”  
„Gdzie można kupić świeżego karpia na Boże Narodzenie”.

Tematyka rozmów telefonicznych często też zmieniała się w zależności od tematów jakimi „żyli” w Polsce seniorzy. W ostatnich miesiącach (marzec – czerwiec 2021), w których prowadzono statystyki, wiele telefonów dotyczyło Spisu Powszechnego. Pytano o to gdzie można się spisać oraz czy Telefon Seniora oferuje taką pomoc. Już na początku działania telefonu ustalono, że wolontariusze nie będą zbierać żadnych informacji związanych z danymi osobowymi, stąd taka usługa jak wykonanie spisu powszechnego za kogoś nie była możliwa. Wolontariusze pomagali natomiast informując dokładnie gdzie można takiego spisu dokonać (np. w Urzędzie Miasta) lub jak można spisać się samodzielnie.

Pojawianie się telefonów o tak szerokim wachlarzu możliwych informacji pokazuje, że osoby starsze często nie mają dostępu do Internetu, nie potrafią wyszukiwać informacji lub korzystać z dostępnych aplikacji a czasem zwyczajnie, informacjom pozyskanym bezpośrednio z Internetu, nie ufają. **Preferują natomiast rozmowy z ludźmi i otrzymanie informacji od drugiej osoby.**

Warto zwrócić uwagę, że tematyka rozmów w Telefonie Seniora jest niejako barometrem, wskazującym na ważne, zajmujące seniorów, w danym okresie czasu, tematy. Analizując tematykę rozmów, instytucje prowadzące Telefony Seniora (Urzędy Miast czy Ośrodki Pomocy Społecznej) wiedzą dokładnie jakie informacje są „na czasie” i tym samym jakich informacji powinno być więcej w przestrzeni miasta. Może to stanowić sygnał do wzmocnienia kampanii informacyjnych prowadzonych przez miasta do mieszkańców.



Telefon Seniora, pomimo trudnego czasu pandemii, pełnił także zakładaną rolę **befriendingową**. Zamknięci w domach, pozbawieni możliwości uczestnictwa w zajęciach, a także kontaktu z innymi ludźmi seniorzy, szukali towarzyszy do wspólnego spędzenia czasu:

„Pani Grażyna dzwoniła prosząc o kontakt z innymi osobami chcącymi pójść razem na spacer. Pani jest 4 tygodnie w Bytomiu.”  
„Pani prosiła o podanie, gdzie mogłaby się spotykać z seniorami”.

Warto podkreślić, że seniorzy-wolontariusze byli przygotowywani także na trudne telefony i trudne tematy rozmów, z zaznaczeniem, że nie są oni specjalistami. Ich zadaniem w tym przypadku było wysłuchanie osoby pokrzywdzonej lub szukającej pomocy i nakłonienie jej do zgłoszenia się do instytucji wyspecjalizowanych z tego typu przypadkach (policja, błękitna linia lub MOPS).

„Dzwonił Pan, który ma problem z przemocą psychiczną wobec swojej matki. Siostra tej Pani dręczy psychicznie jego matkę.”

### SPRAWY ZDROWOTNE

Ze względu na zaistniałą sytuację – pandemia COVID-19 - dużą grupą telefonów (17%) były te związane ze zdrowiem. Na początku pandemii seniorzy dzwonili z pytaniami dotyczącymi tego jak zachować się w czasie pandemii („Telefon dotyczył „zakazu” wychodzenia z domu seniorów powyżej 70 lat”).



Po pojawieniu się szczepionek wiele telefonów dotyczyło szczepień. Seniorzy pytali zarówno o to, gdzie można się szczepić, ale także o to jaka jest opinia wolontariuszy na temat szczepień: czy szczepienia są bezpieczne, czy warto się zaszczepić, itp.

Jest to niezwykle ciekawe, ponieważ we wszystkich mediach (telewizji, radiu, Internecie) było bardzo dużo informacji na temat konieczności szczepienia, podawano medyczne argumenty na ten temat, wypowiedzieli się lekarze i specjaliści. Pomimo tego, okazało się, że dla wielu seniorów większą wartością jest rozmowa z drugim człowiekiem w Telefonie Seniora, niekoniecznie ekspertem, i to dopiero upewniało ich w swoich przekonaniach.

“

„Pan prosił o poradę w sprawie zasadności szczepienia przeciwko COVID-19.”

„Pani prosiła o poradę czy na jesieni można się zaszczepić inną szczepionką niż dwoma poprzednimi.”



Zdarzało się także, że Telefon Seniora pomagał w umówieniu na wizytę szczepienia. Pomimo uruchomionych licznych telefonów dedykowanych szczepieniom, nie zawsze można było się na nie dodzwonić lub też seniorzy mieli problemy ze zrozumieniem procedur zapisów. W tym przypadku Telefon Seniora okazywał się być bardziej ludzki, rozumiejący potrzeby osób starszych. Seniorzy - wolontariusze często sami już przechodzili przez te procedury, więc na pytania mogli odpowiedzieć z własnego doświadczenia. Zdarzało się także, że dzwoniący czuł się bezradny, nie potrafił samodzielnie zapisać siebie, bądź kogoś bliskiego na szczepienie. W takim przypadku wolontariusze starali się pomóc i rozwiązać sprawę za kogoś innego.

“

„Dzwonił syn Pana Jerzego, który ma 92 lata i nie ma możliwości się zaszczepić. Telefony nie odpowiadają, dzwoniłam, sprawdziłam, tak jest trudno, ale załatwiłam”.

Wsparcie w zapisach na szczepienie najczęściej było realizowane dla osób, które są niemobilne lub wręcz nie wychodzące z domu. O ile informacja o szczepieniach była ogólnodostępna o tyle już informacja o możliwości przyjęcia szczepionki w domu lub możliwości dowozu do miejsca szczepienia, były mniej rozpropagowane. Dotyczyło to w szczególności pierwszych miesięcy szczepień. I tu także pomocni okazali się seniorzy - wolontariusze działający w Telefonach Seniora. Poza tematem szczepień pojawiały się również inne tematy medyczne, które dotyczyły możliwości zapisania się do lekarza:

“

„Badanie krwi - gdzie najlepiej się rejestrować i o podanie numeru do laboratorium.”

„W sprawie numeru telefonu do przychodni.”

„Porada dotycząca wizyty u neurologa.”

czy nawet próba uzyskania informacji co zrobić, gdy ktoś czuje się źle:

“

„Gdzie zgłosić się o pomoc przy silnych bólach w klatce piersiowej.”

„W sprawie objawów i postępowania w przypadku zachorowania.”

## ROZMOWY O ŻYCIU

Trzecią najbardziej popularną grupą telefonów były telefony służące zwykłej rozmowie. W tym przypadku Telefon Seniora pełnił funkcje przyjaciela, rozumiejącego, który życzliwie wysłucha drugiej osoby. Jeden z działających w Polsce Telefonów Seniora ma nawet stałą rozmówczynię, która dzwoni cyklicznie (2-3 razy w miesiącu). Rozmowy o życiu to też rozmowy, które przez seniorów - wolontariuszy były/są najbardziej lubiane. To właśnie w tego typu rozmowach czują się najbardziej spełnieni jako wolontariusze.



*„Dzwoniła Pani, żeby sobie pogadać, bo nas bardzo lubi, trochę się pożaliła i już było jej lżej.”*

*„Zagubiona osoba, która chciała porozmawiać.”*

*„Dzwoniła Pani, że czuje się bardzo samotna, chciała porozmawiać, sympatyczna miła rozmowa.”*

*„Pani dzwoniła, aby poprawić sobie samopoczucie, humor. Prosiła też o poradę w sprawie bólu pleców.”*

Potrzeba rozmowy dla niektórych okazywała się tak duża, że dzwoniли jedynie po to by móc złożyć życzenia z różnych okazji. Wolontariusze odbierali więc życzenia świąteczne, noworoczne oraz z okazji Dnia Kobiet.



*„Życzenia świąteczne.”*

*„Telefon z życzeniami noworocznymi.”*

*„Życzenia na dzień kobiet.”*

## POMOC SPOŁECZNA

Czas lockdownu, który niejako zamknął osoby starsze w domach, uwypuklił problem braku bliskiej rodziny, która mogłaby wspierać osoby starsze w bieżących sprawach. W związku z tym do Telefonu Seniora zgłaszano takie prośby jak:



- potrzeba pomocy w zrobieniu zakupów,
- możliwość dostarczenia gorącego posiłku do domu w czasie pandemii
- czy też pomoc z wyprawdzeniem psa.

Do Telefonu Seniora dzwoniły także młodsze osoby, które chciały uzyskać pomoc dla swoich rodziców bądź dziadków, którymi sami nie mogą się zaopiekować.



*„Tym razem zadzwoniła młoda osoba, pytała o pomoc dla osoby starszej w realizacji recepty, a także przychodzenie do tej osoby, aby porozmawiać. Rozmawiałam w tej sprawie z MOPS, przekierowano mnie do konkretnego oddziału, który może pomóc wskazanej osobie.”*

*„Telefon w sprawie opieki nad samotnym seniorem.”*

Seniorzy – wolontariusze, pracujący w Telefonach Seniora, często sami musieli poszukać informacji by móc odpowiedzieć kompleksowo na zadawane pytania. Rzetelna i sprawdzona informacja, na bieżąco dostarczana do biur gdzie działają Telefony Seniora, jest zatem jedną z podstawowych zasad funkcjonowania przedsięwzięcia. Równocześnie seniorzy – wolontariusze, pracujący w Telefonach Seniora, to osoby bardzo zorganizowane i nie bojące się wyzwań, potrafiące radzić sobie w różnych sytuacjach, nie obawiające się szukania informacji, często korzystające z własnego doświadczenia i własnej wiedzy, ale także korzystające z Internetu oraz materiałów informacyjnych dostarczonych do Telefonu Seniora. Gromadząc informacje dla osób dzwoniących sami także poszerzają swoją wiedzę.

*„Pan prosił o informację o wypożyczeniu rowerów trójkołowych dla niepełnosprawnych – sprawę załatwiono następująco:*

- *Wyszukano w Internecie, gdzie są wypożyczalnie tego typu sprzętu na terenie miasta.*
- *Wykonano telefon do ośrodka rehabilitacji, rozmowa z Panią kierownik – przedstawiono sprawę Pana (ogólne problemy), na podstawie przekazanych informacji wyjaśniła ona możliwość wypożyczenia rowerka.*
- *Podsumowano sprawę, wykonano telefon do osoby, która dzwoniła w sprawie rowerka, wyjaśniono szczegóły i możliwości wypożyczenia.*
- *Otrzymano duże podziękowania od dzwoniącego.”*



## PORADY PRAWNE

Znacznie mniej telefonów dotyczyło porad związanych z tematyką porad prawnych, chociaż i takie się zdarzały. Wolontariusze mieli opracowane informacje dotyczące tego, gdzie skierować taką osobę (np. do punktów bezpłatnych porad prawnych).



*„Zwrot zaliczki na poczet wczasów pominięty wg dzwoniącej niesłusznie. Interwencja w biurze podróży nieskuteczna. Skierowano do prawnika (bezpłatne porady prawne) na ul. Żeromskiego”.*

Rybnik, miasto w którym działa Telefon Seniora, poszło o krok dalej i raz w miesiącu wprowadziło stałe dyżury: radcy prawnego oraz policjanta. Eksperci Ci dyżurują wspólnie z seniorami - wolontariuszami. Oferta ta cieszy się bardzo dużym zainteresowaniem dzwoniących. Równocześnie seniorzy – wolontariusze, dyżurujący w Telefonie Seniora w Rybniku wspólnie z ekspertami, wydatnie poszerzają swoją wiedzę z zakresu bezpieczeństwa czy prawa i mogą efektywniej pomagać osobom dzwoniącym.



## INFORMACJA O OFERCIE SPĘDZANIA CZASU WOLNEGO

Uruchomienie Telefonów Seniora miało miejsce we wrześniu 2020 r., gdy jeszcze część instytucji kultury działało (ograniczenia wynikały z pandemii COVID-19). W tym czasie duża część telefonów dotyczyła możliwości spędzenia czasu wolnego:



*„Rozmowa o uruchomieniu Dyskusyjnego Klubu Filmowego w TZR i prośbą o podanie repertuaru na październik.”*

*„Rozmowa z panem odnośnie wydanych książeczek o Rybniku.”*

*„Rozmowa odnośnie kursu z języka angielskiego dla seniorów.”*

*„Rozmowa dotycząca kursu komputerowego dla seniorów.”*



W późniejszym czasie (od października 2020 r.) ze względu na czas pandemii COVID-19 oraz ponowny lockdown przyczyniający się do zamknięcia właściwie wszystkich usług kulturalno-rozrywkowych, telefonów o tej tematyce było zdecydowanie mniej. Kolejno zaczęły pojawiać się one ponownie na wiosnę 2021 r., gdy część seniorów była już zmęczona długotrwałym zamknięciem w domu i chciała wyjść, aby spotkać się z innymi ludźmi i miło spędzić czas.




*„Pani pytała, gdzie można się spotkać w grupie 3-5 osób, bo już lekko „wariuje”.*

*Poradziłam jej, żeby uzbroiła się w cierpliwość, bo jeszcze nie jest bezpiecznie, radziłam też, żeby częściej do nas dzwoniła, będzie wtedy mogła z kimś porozmawiać.”*

# Telefon Seniora krok po kroku

## MIESIĄCE

- 1** **Idea/ pomysł / decyzja**      **Urząd Miasta / MOPS / NGO-s** 
- 1**      Rozpoznanie środowiska aktywnych seniorów w mieście (m.in.: uniwersytety III wieku, stowarzyszenia / kluby skupiające aktywnych seniorów) i zainteresowanie ich przedsięwzięciem 
- 
- 2**      **Rekrutacja** aktywnych seniorów do bycia wolontariuszem w Telefonie Seniora. Spotkanie zrekrutowanych seniorów – **poznanie się.** 
- 
- Miejsce działania Telefonu Seniora**  
wybór lokalu oraz opiekuna miejsca (np. MOPS, NOG-s, Urząd Miasta) 
- Badania w działaniu:**
- przygotowanie seniorów wolontariuszy do przeprowadzenia samodzielnie badań w działaniu,
  - realizacji przez nich badań w terenie (prowadzenie wywiadów bezpośrednich w oparciu o przygotowany kwestionariusz ankiety)
  - wspólne podsumowanie badań – analiza wyników.
- 3-4** **Cel badań:**  
rozpoznanie środowiska senioralnego w mieście, zwłaszcza osób nieaktywnych oraz rozpoznanie potencjalnych potrzeb w środowisku senioralnym na jakie mógłby dawać odpowiedź Telefon Seniora 
- Spotkania z instytucjami, organizacjami miejskimi**  
– poinformowanie ich o Telefonie Seniora oraz przygotowanie do stałego przekazywania informacji do Telefonu Seniora o swojej ofercie (jaka może zainteresować seniorów – m.in. oferta zajęć rekreacyjna – sportowych, kulturalnych, ale także oferta pomocy, wsparcia seniorów). 



MIESIĄCE



**Wyposażenie lokalu Telefonu**

**Seniorsa** oraz zapewnienie linii telefonicznych spiętych pod jeden dobrze zapamiętywany numer.

**Wyznaczenie Opiekuna Telefonu Seniorsa**

– najlepiej związanego z miejscem działania Telefonu Seniorsa.

**Szkolenie seniorów wolontariuszy**

- przygotowanie do obsługi Telefonu Seniorsa

Zakres szkoleń:

- komunikacja (w tym aktywne słuchanie),
- jak rozmawiać przez telefon,
- jak radzić sobie z sytuacjami trudnymi/trudnymi rozmowami czyli
- scenariusze rozmów telefonicznych („wysłuchaj i zaproponuj”, „gadula”, „trudny język, oczekiwanie informacji jakich nie posiadam”, „agresywny rozmówca”, „zagrożenie życia”, „świadek przemocy”, „nakłanianie do czegoś (polityka, religia, itp.)”, „oczekiwanie podjęcia interwencji”).
- szkolenie w miejscu pracy czyli jak obsługiwać telefon i komputer w siedzibie Telefonu Seniorsa, jak korzystać z materiałów informacyjnych, proste szkolenie BHP



5-6

**Zebranie i pakietu informacji z instytucji / organizacji**

– co dzieje się w mieście w najbliższym czasie, jaka jest aktualna oferta dla środowiska senioralnego.







## MIESIĄCE

### Promocja Telefonu Seniora

w dzień otwarcia konferencja prasowa z mediami oraz plakaty, citylight'y, ulotki, zakładki do książek rozdawane w bibliotekach, informacje na www i mediach społecznościowych miasta.



## Start Telefonu Seniora

### START

- działalność codzienna lub w wyznaczone dni tygodnia
- 4 godziny – czas trwania dziennego dyżuru
- praca seniorów wolontariuszy w zespołach 3 osobowych



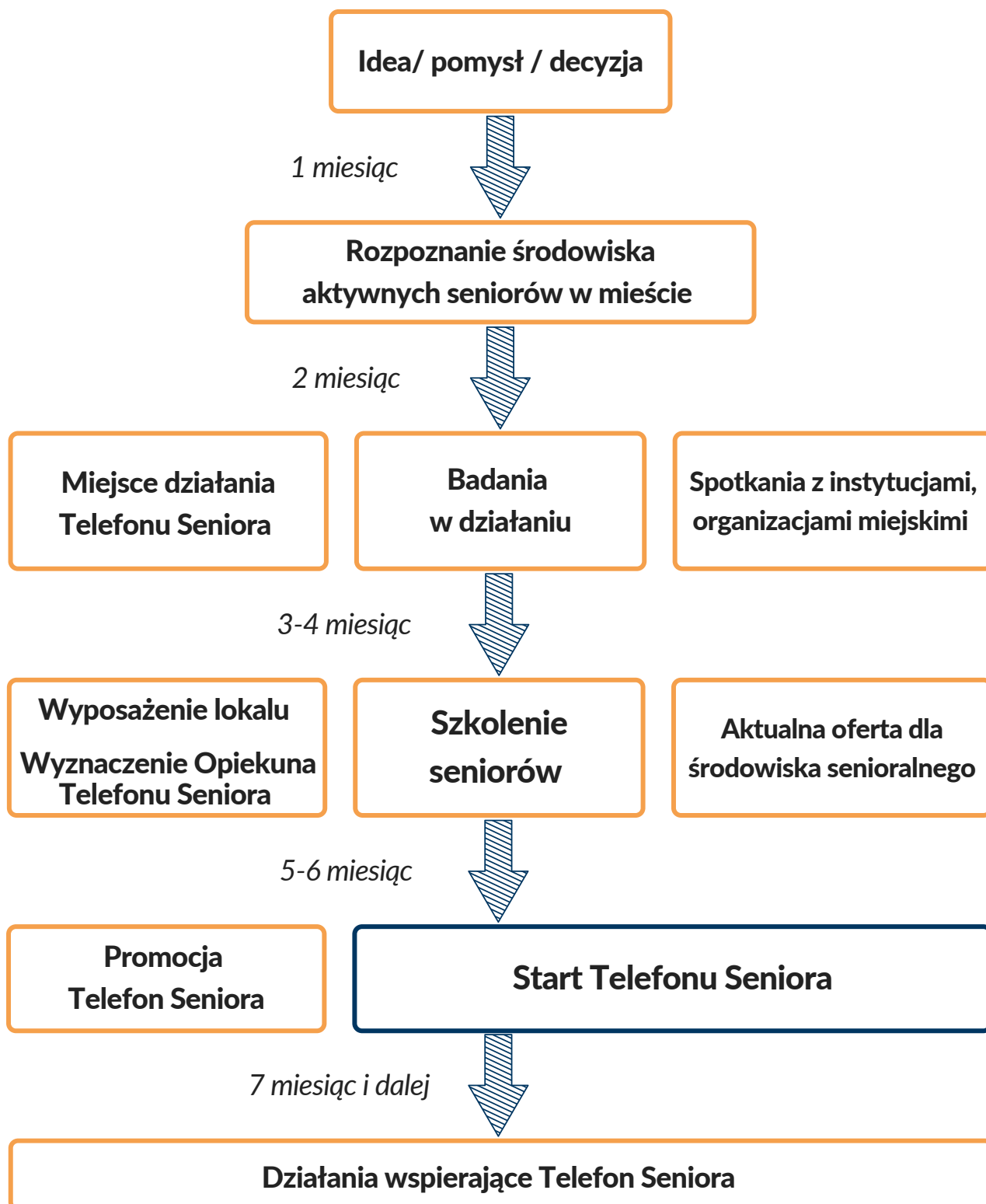
7+

### Działania wspierające Telefon Seniora

- Opiekun Telefonu seniora: dbanie o „grafik dyżurów seniorów wolontariuszy”, wspieranie seniorów wolontariuszy w pracy
- Szkolenia i kaskadowanie wiedzy w przypadku nowych wolontariuszy zgłaszających się do pracy w Telefonie Seniora
- Motywowanie seniorów wolontariuszy do działania w Telefonie seniora



# Telefon seniora krok po kroku - schemat



## Telefon Senioralny, a istniejące telefony

W Polsce istnieje wiele instytucji, które bezpłatnie udzielają porad telefonicznych. Są to różnego rodzaju telefony kryzysowe, telefony zaufania, telefony wsparcia i centra telefoniczne działające w ramach różnych organizacji np. Antydepresyjny Telefon Zaufania przy Centrum Poszukiwania Osób Zaginionych działającego w ramach fundacji ITAKA.



Czas pandemii COVID-19 wydatnie poszerzył ofertę telefonów dedykowanych wprost środowisku seniorów – głównie skoncentrowanych wokół porad lekarskich oraz upowszechnianiu ogólnopolskiej akcji szczepień. Powstało także kilka telefonicznych rozwiązań lokalnych (prowadzonych zarówno przez instytucje publiczne – głównie Ośrodki Pomocy Społecznej i organizacje pozarządowe) gdzie oferowana jest pomoc dla seniorów np. w zakupach, drobnych naprawach, itp. Wszystko to podyktowane jest zachęcaniem seniorów do pozostania w domu i ograniczeniu kontaktów zewnętrznych w czasach pandemii.

Tym samym w skali Polski istnieją bieżąco różne rozwiązania adresowane do seniorów których narzędziem podstawowym jest telefon. Rodzi się pytanie: co jest w takim razie unikatowego w Telefonach Seniora jakie działają w Bytomiu, Rybniku i Wałbrzychu? Czym one się różnią od dość bogatej oferty innych rozwiązań? Różnice koncertują się wokół trzech zasadnych kwestii:



### 1. Główne cele funkcjonowania

Działanie Telefonu Seniora w głównej mierze nakierowane jest na aktywizację osób starszych na różnych płaszczyznach, podczas gdy inne instytucje używające połączeń telefonicznych jako kanału wsparcia, nakierowane są w głównej mierze na ostre sytuacje kryzysowe bądź rozwiązanie konkretnych problemów dzwoniących poprzez niesienie doraźnej pomocy zarówno w sytuacjach kryzysowych, jak i w przypadkach problemów o innym charakterze. Nie będzie nadużyciem twierdzenie, że telefony zaufania, kryzysowe itp. mają na celu niesienie pomocy w sytuacji, gdzie problemy już istnieją (związane np. z depresją), natomiast Telefon Seniora ma na celu zapobieganie im, właśnie poprzez aktywizację seniorów na różnych płaszczyznach w myśl zasady "lepiej zapobiegać niż leczyć".

## 2. Struktury organizacyjne

Główną różnicą w tym kontekście, wynikającą niejako z pierwszego punktu, jest status osób prowadzących rozmowy telefoniczne. W instytucjach typu telefon kryzysowy, telefon zaufania czy teleporada konsultacje z dzwoniącymi prowadzą specjaliści, albo specjalnie wyszkoleni pracownicy. Natomiast idea funkcjonowania Telefonu Seniora polega na tym, że rozmowy z seniorami prowadzone są przez seniorów - wolontariuszy. Oczywiście, seniorzy - wolontariusze są przygotowani do prowadzenia rozmów, jednak nie są to eksperci w temacie a ludzie z tego samego miasta, też seniorzy, o podobnych doświadczeniach życiowych. To skłania zarówno dzwoniących jak i samych seniorów - wolontariuszy do prowadzenie rozmów o różnej tematyce, często długich tzw. pogaduszek, które w innych telefonach zwykle nie mają (lub nie mogą mieć) miejsca - koncentracja na temacie, załatwieniu sprawy, udzieleniu porady, itp.



## 3. Różnice funkcjonowania

Również pod względem funkcji Telefon Seniora różni się od wszelkiego rodzaju instytucji prowadzących działalność za pośrednictwem połączeń telefonicznych. Telefon Seniora nie spełnia bowiem tylko funkcji informacyjnej czy wspierającej, ale także pełni funkcję integracyjną, aktywizującą oraz badawczą.



Bytomski Telefon

**Seniora**



**327 847 848**



Wałbrzyski Telefon

**Senioralny**



**746 609 609**



Rybnicki Telefon

**Seniora**



**327 847 874**