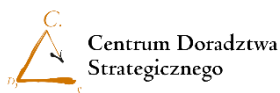




Model uruchomienia i działania senioralnego centrum telefonicznego

Lider projektu:



Partner projektu:



Projekt współfinansowano z Funduszy Europejskich oraz zrealizowano w ramach Programu Edukacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, Działanie 4.3. Współpraca Ponadnarodowa.

Kraków, 2019

SPIS TREŚCI

1.	Opis idei i procedury uruchomienia senioralnego centrum telefonicznego	3
1.1.	Geneza powstania senioralnego centrum telefonicznego w Rydze.....	3
1.2.	Cel główny Senioralnego Centrum Telefonicznego.....	6
1.3.	Procedury świadczenia usług w ramach senioralnego centrum telefonicznego	7
1.4.	Centrum telefoniczne, a istniejące telefony (kryzysowe itp.)	9
1.5.	Wartości i standardy działania na jakich będzie się opierać senioralne centrum telefoniczne	10
2.	Miejsce działania Senioralnego Centrum Telefonicznego	12
3.	Wyposażenie Centrum Telefonicznego	14
4.	Materiały informacyjne dostarczane do Centrum Telefonicznego	19
4.1.	Kanon treści materiałów informacyjnych.....	19
4.2.	Procedury pozyskiwania i aktualizacji materiałów.....	23
4.3.	Sposób przygotowania materiałów	24
4.4.	Korzystanie ze źródeł internetowych	25
4.5.	Pozostałe zasady wykorzystywania materiałów informacyjnych i realizacji funkcji informacyjnej Centrum	26
5.	Obsługa Centrum Telefonicznego.....	27
5.1.	Czas pracy senioralnego centrum telefonicznego.....	27
5.2.	Dyżury w centrum telefonicznym.....	28
5.3.	Opiekun seniorów-wolontariuszy.....	31
5.4.	Zasady działania centrum	32
5.5.	Monitoring rozmów.....	39
6.	Zachęcanie do bycia wolontariuszem i gratyfikacja	43
7.	Informowanie o przedsięwzięciu seniorów nieaktywnych.....	47
8.	Jak przygotować Seniorów – Wolontariuszy do „pracy” w Centrum Telefonicznym.	49
8.	Wnioski z warsztatów z seniorami	57
9.	Kwestionariusz diagnozowania potrzeb seniorów w obszarze wolontariatu i aktywności społecznej.....	63
10.	Tworzenie senioralnego centrum telefonicznego krok po kroku.....	67
11.	Program warsztatów dla JST I PES.....	68
12.	Program szkolenia z zakresu obsługi i prowadzenia senioralnego centrum telefonicznego	70

1. Opis idei i procedury uruchomienia senioralnego centrum telefonicznego

1.1. Geneza powstania senioralnego centrum telefonicznego w Rydze

Model senioralnego centrum telefonicznego opisany w niniejszym dokumencie jest adaptacją do polskich warunków modelu Centrum Telefonicznego działającego w Rydze, które powstało w ramach projektu „Bądźmy aktywni! – zmniejszenie izolacji społecznej osób starszych poprzez wolontariat w Estonii, Finlandii i na Łotwie”

Projekt „Bądźmy aktywni!...” realizowany był w latach 2015 - 2016 przez Stowarzyszenie Zdrowych Miast Regionu Bałtyckiego (lider projektu) we współpracy z Urzędem Miasta Parnawa (Otwarty Ośrodek Opieki nad Osobami Starszymi), Urzędem Miasta Ryga (Departament Opieki Społecznej) oraz Urzędem Miasta Turku (Departament Opieki Społecznej). W trakcie realizacji projektu utworzono program pozwalający na zmniejszenie izolacji społecznej i samotności wśród osób starszych w Estonii, Finlandii i na Łotwie poprzez zaangażowanie ich do pracy wolontariackiej.

Projekt był współfinansowany w ramach programu Regionu Bałtyku Centralnego 2014-2020.



Let us be active!

Social inclusion of older people through volunteering in Estonia, Latvia and Finland

Lider projektu:



Centrum Doradztwa
Strategicznego

Partner projektu:



RIGA CITY
COUNCIL
WELFARE
DEPARTMENT

Działania projektu „Bądźmy aktywni! ...” obejmowały:

- Mapowanie istniejących działań wolontariackich dostępnych dla osób starszych;
- Stworzenie systemu informacji i wsparcia dla seniorów (Centrum Telefonicznego w Rydze, platformy internetowe w Parnawie i Turku);
- Ankiety i wywiady z seniorami i pracownikami socjalnymi, które służyły poznaniu, w jaki sposób seniorzy mogą i chcą uczestniczyć w działaniach wolontariackich;
- Konsultacje i współpraca z krewnymi osób starszych;
- Warsztaty i szkolenia dla seniorów i pracowników socjalnych z gmin;
- Seminaria między miastami w celu wymiany doświadczeń i wspólnego opracowania najlepszego systemu wsparcia.

Jednym z głównych działań i założeń projektu „Bądźmy aktywni!...” było stworzenie platformy informacyjnej dla seniorów w każdym z miast. W Turku oraz Parnawie postawiono na platformy internetowe. Ryga natomiast zdecydowała się na innowacyjną formę systemu wsparcia i informacji dla seniorów – utworzenie **Centrum Telefonicznego dla seniorów**, w którym starsi wolontariusze będą udzielać informacji i rozmawiać z seniorami.

Aby dobrze zaprogramować działanie centrum telefonicznego w Rydze w pierwszej kolejności zrealizowane zostały badania z seniorami i pracownikami socjalnymi.

W celu promowania projektu i omówienia najbardziej odpowiednich sposobów i środków zaangażowania starszych wolontariuszy do pracy w centrum telefonicznym, koordynatorzy projektu zorganizowali spotkanie dla menedżerów ośrodków terytorialnych Rygi ds. usług społecznych. Spotkanie miało na celu przedstawić pomysł i omówić konieczność pomocy w dotarciu do wolontariuszy seniorów. Ważne było również otrzymanie ich opinii na temat idei Centrum Telefonicznego.

„To było zachęcające, gdy dowiedziałem się, że specjaliści od pracy socjalnej byli entuzjastyczni i wspierający. Byli pozytywnie nastawieni do pomysłu Centrum Telefonicznego dla Seniorów i gotowi przekazać te informacje swoim klientom i pracownikom” - powiedziała Aija Vecenane, koordynatorka z Rygi „Bądźmy aktywni!...”. Zainteresowane strony uznały tę koncepcję za innowacyjne narzędzie pomagające seniorom stać się bardziej aktywnymi i poznać różne możliwości wolontariatu, które są dostępne, a także zapewnić wsparcie emocjonalne dla samotnych seniorów.

Istotnym elementem projektu były także badania z seniorami, z którymi ustalono kluczowe zasady działania Centrum Telefonicznego, takie jak godziny i dni działania, potrzeby przyszłych seniorów.

Lider projektu:



Centrum Doradztwa
Strategicznego

Partner projektu:



RIGA CITY
COUNCIL
WELFARE
DEPARTMENT

Przed oficjalnym uruchomieniem Centrum Telefonicznego wolontariusze, którzy zgłosili się do pracy, zostali zaproszeni do udziału w warsztatach, aby uzyskać wiedzę teoretyczną i niezbędne umiejętności praktyczne do prowadzenia rozmów telefonicznych.

Czołowi specjaliści geriatrici przedstawili uczestnikom warsztatów temat aktywnego starzenia się. Daina Zepa, internista, geriatra i kardiolog z Szpitala Uniwersyteckiego w Rydze, wyjaśniła, że aktywne starzenie się jest procesem, który pozwala ludziom realizować swój potencjał fizyczny, społeczny i psychiczny oraz wpływa na dobre samopoczucie. Janis Zalkalns, szef kliniki geriatrycznej mówił o starzeniu się jako jednym z największych społecznych i ekonomicznych wyzwań XXI wieku dla społeczeństw europejskich. Obaj wykładowcy przedstawili przekonujące powody, dla których starsi ludzie powinni być aktywni i angażować się w wolontariat.

Część praktyczna warsztatów była poświęcona poprawie umiejętności komunikacji, ponieważ nie ma wątpliwości, że umiejętności te są niezbędne do skutecznego wykonywania połączeń telefonicznych. Elna Kusiniceva, pracownik socjalny, która sama była wolontariuszką, przedstawiła najważniejsze cechy dobrego wolontariusza i podzieliła się swoim doświadczeniem w kwestiach wolontariatu. Następnie uczestnicy zostali podzieleni na grupy, by mogli przećwiczyć rozmowy i różne sytuacje, jakie mogą wystąpić między dzwoniącymi a „operatorami połączeń”.

8 lutego 2015 roku uruchomiono Centrum Telefoniczne dla Seniorów w Rydze, które początkowo miało działać jedynie 9 miesięcy, jednak miejsce to na stałe wpisało się w politykę społeczną miasta i na chwilę obecną władze Rygi nie wyobrażają sobie jego zamknięcia. Okazało się, że Centrum to jest ważnym miejscem zarówno dla wolontariuszy, jak i dzwoniących. Rozmowy telefoniczne ujawniły, że osoby starsze „nie chcą być ciężarem dla innych”, a jednocześnie czują się samotni i ignorowani. Możliwość wykonania telefonu i kontaktu z innymi seniorami bez wychodzenia z domu jest dla nich bardzo cenna. Co więcej, pozwala im na uzyskanie informacji o nowych wydarzeniach i ofercie kulturalnej dedykowanej dla nich.

Ponadto w dość krótkim czasie centrum telefoniczne okazało się miejscem, do którego wolontariusze przyjeżdżają z przyjemnością. Jedna z wolontariuszek mówi: „Czuję się dobrze, ponieważ widzę, że mogę pomagać innym tylko słowem”. Wolontariat w Centrum Telefonicznym nie wymaga bowiem specjalistycznej wiedzy czy dużego wysiłku, a dodatkowo pozwala na zawarcie wielu nowych znajomości.



„Jestem szczęśliwa, ponieważ mogę uczynić życie innych seniorów lepszym poprzez informację o darmowych imprezach kulturalnych. To jest bardzo ważne dla tych, którzy nie mają wystarczająco pieniędzy.” – Helena

1.2. Cel główny Senioralnego Centrum Telefonicznego

Na bazie doświadczeń zaczerpniętych z Łotwy oraz rozmów z seniorami w Polsce w trzech miastach, które będą wdrażać to rozwiązanie (Bytom, Wałbrzych oraz Rybnik) uznano, że głównym celem Senioralnego Centrum Telefonicznego jest aktywizacja osób starszych na różnych płaszczyznach. Centrum telefoniczne umożliwi włączenie społeczne osób nieaktywnych, często samotnych, przebywających w domu. Pozwoli im na nawiązanie relacji, da poczucie wiary, że są ważnymi członkami lokalnej społeczności (zostaną wysłuchani), a także pozwoli na uzyskanie pomocy i informacji, której potrzebują. Powstanie Centrum telefonicznego przyczyni się także do rozwoju osobistego aktywnych seniorów-wolontariuszy, wzrostu poczucia bycia potrzebnym, co z kolei zwiększy ich satysfakcję życiową.

Centrum telefoniczne pozwoli na rozwój idei samopomocy, współodpowiedzialności i integracji pomiędzy środowiskami senioralnymi w każdym z miast osobno, ale także pomiędzy trzema miastami biorącymi udział w projekcie – Bytomiu, Rybniku i Wałbrzychu. Równocześnie zintegrowana zostanie informacja na temat oferty i usług dostępnych na terenie miasta skierowanych do tej grupy, dzięki czemu możliwe będzie lepsze zaspokojenie potrzeb seniorów.

Lider projektu:



Centrum Doradztwa
Strategicznego

Partner projektu:



RIGA CITY
COUNCIL
WELFARE
DEPARTMENT

Dzięki istnieniu Centrum Telefonicznego możliwe będzie również poznanie i zrozumienie potrzeb seniorów przez różne organizacje, w tym także miasto, co może mieć bezpośrednie przełożenie na poprawę jakości usług i oferty senioralnej.

1.3. Procedury świadczenia usług w ramach senioralnego centrum telefonicznego

Według projektu realizowanego w Rydze główne funkcje senioralnego centrum telefonicznego to dostarczanie informacji na temat opcji pracy wolontariackiej i zajęć w czasie wolnym w Rydze, oferowanie informacji na temat różnych działań dla seniorów lub po prostu rozmawianie z osobami, które czują się zaniedbane i samotne. Dzwoniący mogą swobodnie wyrażać swoje uczucia i opisywać swoje życie - zostaną zrozumiani, a ich prywatność będzie szanowana.

Myśląc o stworzeniu Senioralnego Centrum Telefonicznego w Polsce zaproponowano cztery główne funkcje / usługi działalności:

	<p>INFORMACYJNA</p>		<p>AKTYWIZUJĄCA</p>
	<p>co / gdzie / jak - informacja o ofercie dla seniorów w kulturze, usługach społecznych, miejskich, zdrowotnych, m programach profilaktycznych itp.</p>		<p>informacja o możliwości zaangażowania się w wolontariat, w tym także w wolontariat w Centrum Telefonicznym (oferty, instytucje itp.)</p>
	<p>INTEGRACYJNA</p>		<p>BADAWCZA</p>
	<p>przeciwdziałanie osamotnieniu - kojarzenie osób starszych szukających towarzyszy do rozmowy, najczęściej poprzez możliwość porozmawiania z osobą w Centrum Telefonicznym</p>		<p>pozyskiwanie opinii i głosów seniorów w sprawach dotyczących polityk publicznych (ocena jakości, sondowanie itp.)</p>

Funkcje Senioralnego Centrum Telefonicznego

1. **Funkcja informacyjna** – była to jedna z najważniejszych i podstawowych funkcji centrum telefonicznego w czasie jego uruchamiania. Zakłada ona, że Centrum Telefoniczne posiada bazę informacyjną na temat oferty skierowanej do seniorów

i im dedykowanej. Baza ta zawiera przede wszystkim ofertę zajęć kulturalnych, edukacyjnych i sportowych (w tym bezpłatnych zajęć dla seniorów), a także informację na temat usług społecznych, zdrowotnych itp. Informacje o ofercie są uaktualniane raz w miesiącu. Dzięki temu w jednym miejscu, w przystępny sposób seniorzy mogą uzyskać informację, które ich interesują.

2. **Funkcja aktywizująca** – wiele osób w wieku dojrzałym, swój wolny czas chce poświęcić na pomoc innym, zaangażowanie się w działania na rzecz lokalnej społeczności czy wolontariat. Jednak problemem jest uzyskanie informacji na ten temat. Zazwyczaj tego typu oferta znajduje się w wielu różnych instytucjach, które oferują możliwość pracy wolontariackiej u siebie. Dodatkowo problemem jest to, że często informacje o wolontariacie znajdują się w Internecie, do którego nie wszyscy seniorzy mają swobodny dostęp. Centrum Telefoniczne odpowiada na te potrzeby i jest miejscem, w którym można uzyskać informację na temat tego jak zostać wolontariuszem, czy włączyć się w ciekawe działania społeczne.
3. **Funkcja integracyjna** – w trakcie funkcjonowania Centrum Telefonicznego w Rydze okazało się, że jest to jedna z najbardziej pożądanых jego funkcji. Do centrum telefonicznego dzwoni wiele osób, żeby po prostu porozmawiać o życiu. Seniorzy dzwoniąc do centrum mają świadomość, że po drugiej stronie słuchawki jest osoba w podobnym wieku, a zatem rozumiejąca ich potrzeby i problemy - osoba posiadająca podobne doświadczenie życiowe. Centrum Telefoniczne daje możliwość nawiązania kontaktu z drugim człowiekiem, co jest ważne w szczególności dla osób, które mają problemy z wyjściem z domu. Odpowiada to na problem osamotnienia i wykluczenia seniorów, buduje poczucie bycia ważnym i potrzebnym członkiem społeczności (włączenie społeczne).
4. **Funkcja badawcza** – centrum telefoniczne, poprzez realizację opisanych powyżej funkcji staje się ogromną bazą wiedzy na temat potrzeb, oczekiwań i problemów seniorów. Analizując tematykę, jaką seniorzy poruszają dzwoniąc do centrum, służby społeczne, miasto czy organizacje pozarządowe mogą lepiej dostosowywać swoją ofertę skierowaną do tej grupy mieszkańców. W przyszłości centrum telefoniczne może stanowić także niewielkie centrum badawcze (możliwość zadawania dzwoniącym seniorom kilku pytań na temat oceny istniejącej oferty lub nowej, proponowanej).

1.4. Centrum telefoniczne, a istniejące telefony (kryzysowe itp.)

W Polsce istnieje wiele instytucji które bezpłatnie udzielają porad telefonicznie. 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. Istnieją również podobne wyżej wymienionym telefony wsparcia dla seniorów, jednak opisywane w niniejszym opracowaniu planowane Senioralne Centrum Telefoniczne (dalej nazywane SCT) różnić się od nich będzie pod kilkoma względami. Mianowicie:

1. Główne cele funkcjonowania

Działanie SCT 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 sytuacje kryzysowe, konkretne problemy dzwoniących i niesienie doraźnej pomocy zarówno w sytuacjach kryzysowych, jak i w przypadkach depresji czy problemów o innym charakterze. Nie będzie nadużyciem stwierdzenie, że telefony zaufania, kryzysowe itp. mają na celu niesienie pomocy w sytuacji, gdzie problemy już istnieją (związane np. z depresją), natomiast SCT na celu będzie mieć 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 charakterystyka osób prowadzących rozmowy telefoniczne z dzwoniącymi. Mianowicie, w instytucjach typu telefon kryzysowy albo zaufania itd. konsultacje z dzwoniącymi prowadzą specjaliści, albo specjalnie wyszkoleni pracownicy. Natomiast, idea funkcjonowania SCT polega na tym, by rozmowy z seniorami prowadzone były przez seniorów-wolontariuszy. Oczywiście, będą Oni przygotowani do prowadzenia rozmów - jednak będą to rozmowy o zdecydowanie łagodniejszym charakterze, niż te prowadzone przez specjalistów z telefonów kryzysowych i innych tego typu instytucji, gdzie odpowiedzialność za słowa jest zdecydowanie większa, toteż to przygotowanie nie będzie za bardzo skomplikowane.

3. Różnice funkcjonowania

Również pod względem funkcji, SCT różnić się będzie od wszelkiego rodzaju instytucji prowadzących działalność za pośrednictwem połączeń telefonicznych.

- a. Informacyjna – SCT dysponuje informacjami pochodzącymi od urzędu miasta, niedopuszczalne jest, by podawało informacje o charakterze komercyjnym np. na

temat uczestnictwa w przedsięwzięciach o charakterze komercyjnym – to nie jest komercyjne call center.

- b. Aktywizująca – przez aktywizację seniorów należy rozumieć informowanie ich o dedykowanych im zajęciach, wolontariatach i inicjatywach realizowanych przez organizacje pozarządowe czy instytucje miejskie, tak by mieli jak najlepszy ogłęd na możliwości organizacji swojego wolnego czasu. Sytuacja oferowania dzwoniącym seniorom pracy zarobkowej całkowicie nie powinna mieć miejsca – wolontariusze nie mają możliwości weryfikacji potencjalnego pracodawcy i ofert pracy. Funkcja aktywizująca powinna mieć swoje zastosowanie tylko i wyłącznie w społecznym kontekście.
- c. Integrująca/wspierająca - Zadaniem wolontariuszy nie jest udzielanie porad, a jedynie aktywnie słuchanie swoich rozmówców. Ewentualnie mogą seniorom poradzić udanie się do danej instytucji w celu zasięgnięcia porady. W instytucjach przy których działają telefony zaufania/kryzysowe itp. rozmowy prowadzą wykwalifikowani specjaliści.
- d. Badawcza – podsumowywanie rozmów prowadzonych przez SCT ma na celu poprawę oferty spędzania wolnego czasu dla seniorów, w komercyjnych call center, informacje uzyskiwane przez konsultantów mają charakter komercyjny.

1.5. Wartości i standardy działania na jakich będzie się opierać senioralne centrum telefoniczne

Wartości:

- *Wzajemny szacunek.*
- *Empatia – otwartość na drugiego człowieka.*
- *Prawdomówność, uczciwość, szczerłość, prawda.*
- *Zrozumienie, wysłuchanie, cierpliwość.*
- *Odpowiedzialność.*
- *Wiarygodność.*
- *Bezinteresowność, chęć niesienia pomocy.*
- *Zaufanie.*
- *Indywidualność, różnorodność potrzeb, możliwości, chęci, tempa.*
- *Satysfakcja (z działania, udzielonej pomocy itp.) / wzrost poczucia własnej wartości wolontariusza, samorealizacja.*
- *Rozwój osobisty wolontariusza.*
- *Rozwój osobisty dzwoniących.*
- *Aktywność.*

Lider projektu:



Centrum Doradztwa
Strategicznego

Partner projektu:



RIGA CITY
COUNCIL
WELFARE
DEPARTMENT

- Aktywizacja seniorów dotychczas mało aktywnych, uczestniczenie w życiu społecznym seniorów będących domatorami.
- Nawiązywanie relacji (bycie wysłuchanym), zaspokojenie potrzeb towarzyskich.
- Zaangażowanie.

Największą wartością jest senior, zarówno dzwoniący, jak i wolontariusz.

standardy

- Uprzejmość, takt, wyrozumiałość.
- Otwartość. Podejście „Yes, You can”.
- Etyka działania.
- Aktualność informacji.
- Transparentność działania centrum telefonicznego, przejrzystość działania.
- Rzetelność udzielanych informacji.
- Zwiększenie pomocy dla osób starszych, samotnych (informacja o tym, gdzie szukać wsparcia) kontakt z drugim człowiekiem - rozmowa.

2. Miejsce działania Senioralnego Centrum Telefonicznego

W Rydze działa w Dziennym Centrum Pobytu „Ridzene” – obiekcie nieco oddalonym od centrum miasta, ale dobrze skomunikowanym (co ważne, w Rydze transport publiczny jest dla seniorów bezpłatny, więc dojazd nie stanowi bariery ekonomicznej), z bogatą ofertą spędzania czasu wolnego. Miejsce to stanowi ośrodek aktywności senioralnej, a wolontariusze Centrum Telefonicznego po swoich dyżurach zostają, by uczestniczyć w różnych zajęciach. Istotnym atutem lokalizacji przy jednostce miejskiej jest stała obecność pracowników, którzy często pomagają wolontariuszom w pozyskiwaniu/sprawdzaniu informacji dla dzwoniących, a dyrektor placówki pełni także funkcję koordynatora Centrum Telefonicznego.

Ważne:

Odpowiednia lokalizacja centrum telefonicznego to jeden z czynników sukcesu całego przedsięwzięcia, dlatego warto pod tym względem wzorować się na ryzyknych rozwiązaniach – z uwzględnieniem polskich uwarunkowań. Z doświadczeń w Rydze wynika, że centrum telefoniczne nie powinno funkcjonować jako samodzielny obiekt, ale – w formie wydzielonego pomieszczenia – działać przy instytucji/organizacji bądź w miejscu, w którym spotykają się seniorzy czy realizowane są zajęcia dla tej grupy.

Najlepiej, gdyby CT miało swoją siedzibę przy miejscu/organizacji nakierowanych na aktywizację i rozwój seniorów, np. przy uniwersytecie trzeciego wieku, klubie seniora, domu Senior-Wigor. Zlokalizowanie CT w tego typu miejscu – ze względu na stałą obecność seniorów – ułatwi upowszechnianie wolontariatu: (pozyskiwanie wolontariuszy) oraz promocję samego przedsięwzięcia (dotarcie z informacją o możliwości zadzwonienia do grupy docelowej). Ponadto takie rozwiązanie pozwoli wolontariuszom na realizację kilku aktywności jednego dnia – po dyżurze mogą zostać w budynku i skorzystać z oferty zajęciowej. Wśród potencjalnych lokalizacji dla centrum telefonicznego można rozważyć także: jednostki organizacyjne gminy, ośrodki wsparcia dla osób starszych, centrum pomocy rodzinie itp., zwłaszcza jeżeli są to miejsca, w których regularnie odbywają się aktywności dedykowane seniorom.

Wielokrotnie podczas rozmów z seniorami podkreślano aspekt lokalizacji, jakim jest dogodna dostępność komunikacyjna centrum telefonicznego. Należy bowiem pamiętać, że do czynników zniechęcających seniorów do przemieszczania się, ograniczających mobilność tej grupy należy m.in. zbyt długi czy skomplikowany dojazd (np. wymagający wielu przesiadek), duże odległości od przystanków i zbyt rzadkie połączenia. W związku z

Lider projektu:



Centrum Doradztwa
Strategicznego

Partner projektu:



RIGA CITY
COUNCIL
WELFARE
DEPARTMENT

tym, CT powinno mieścić się w centralnej, a przede wszystkim dobrze skomunikowanej (transportem publicznym), części miasta. Jako kolejną kwestię wartą rozważenia zgłoszono możliwość wprowadzenia dofinansowania dojazdu dla wolontariuszy, tak aby ograniczyć bariery uczestnictwa w wolontariacie w CT. Należy wziąć pod uwagę, że nie we wszystkich miastach seniorzy mają zapewnioną bezpłatną lub ulgową komunikację miejską, a konieczność ponoszenia dodatkowych wydatków na dojazd może zniechęcić potencjalnych zainteresowanych wolontariatem. Każde miasto powinno wypracować w tym zakresie indywidualne rozwiązania, które mogą polegać np. na ustanowieniu stałych zniżek dla wolontariuszy CT, przekazywaniu okresowych kart imiennych czy biletów na określoną liczbę przejazdów i in.

Pamiętaj:

Wybierając lokalizację dla centrum telefonicznego, nie należy zapominać o kwestiach technicznych związanych z jego dostępnością oraz komfortem wolontariuszy pełniących dyżury. Miejsce powinno być łatwo dostępne dla osób z niepełnosprawnością oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej, czyli zlokalizowane najlepiej na parterze, a w przypadku wyższych pięter – w budynku z windą. W pomieszczeniu należy także zagwarantować światło dzienne (przynajmniej jedno okno z roletą/żaluzją). Warto też zwrócić uwagę na wielkość pomieszczenia – przy założeniu, że w centrum telefonicznym będą dyżurować po 3 osoby, metraż lokalu powinien stwarzać dogodne warunki do prowadzenia 3 rozmów równocześnie.



3. Wyposażenie Centrum Telefonicznego

W modelu ryskim zapewniono wyposażenie niezbędne do prawidłowego funkcjonowania CT, ale także pozwalające na przyjemne spędzanie czasu podczas dyżurów. W pomieszczeniu znajdują się m.in.:

- dwa telefony komórkowe w stacjach dokujących,
- jedno stanowisko z komputerem stacjonarnym,
- meble, w tym wygodne fotele/kanapy, szafki, wieszaki na ubrania,
- tablica korkowa z najważniejszymi informacjami, zegar i kalendarz ścienny,
- czajnik oraz dystrybutor z wodą.

Stworzono domowy, niezobowiązujący, wystrój wnętrza poprzez wprowadzenie drobnych elementów jak obrazy, kwiatki doniczkowe czy radioodtwarzacz.

Wolontariusze w Rydze nie korzystają ze słuchawek z mikrofonem ani specjalnych programów komputerowych do rejestracji rozmów, postawiono na maksymalne uproszczenie obsługi Centrum Telefonicznego – do rozmów używa się tylko telefonu, wolontariusz rozmawia na wybranym dogodnościowo stanowisku (niekoniecznie przy stanowisku komputerowym), a na koniec kluczowe informacje zapisuje w papierowym formularzu.

Pamiętaj:

Optymalnie, przyjmuje się, że na każdego wolontariusza przebywającego w Centrum Telefonicznym powinno być zapewnione stanowisko komputerowe oraz telefon (przy założeniu 3 osób na dyżurze – 3 telefony i 3 komputery). Rekomendowany jest sprzęt prosty i wygodny w obsłudze, np. komputery stacjonarne, aparaty telefoniczne dla seniorów itp. W pomieszczeniu powinien być także dostępny szybki Internet.

Warto zamieścić w widocznym miejscu krótkie instrukcje obsługi sprzętów, też na wypadek problemów technicznych, np. odblokowanie telefonu, uruchamianie/restartowanie komputera i in. Kolejny istotny element Centrum Telefonicznego to tablica, na której powinny się znaleźć podstawowe informacje, np. grafik, numery kontaktowe do najważniejszych instytucji, pomocne notatki/instrukcje/przypomnienia dotyczące obsługi CT. Wyposażenie można uzupełnić o drukarkę – podczas warsztatów seniorzy wskazywali, że niektóre informacje znalezione w

Interne lub otrzymane e-mailem, powinny trafiać do wolontariuszy także w wersji drukowanej.

Obok numerów komórkowych (przynajmniej dwa, aby skrócić czas oczekiwania na rozmowę / ograniczyć zajętą linię), warto rozważyć możliwość uruchomienia jednej linii telefonu stacjonarnego, aby zwiększyć dostępność wsparcia dla potencjalnych dzwoniących. Zwracali na to uwagę sami seniorzy, wskazując, że niektóre osoby starsze mają tylko telefony stacjonarne, a ich abonamenty pozwalają na darmowe rozmowy jedynie na numery stacjonarne. Z analogicznymi ograniczeniami wiążą się często abonamenty w telefonii komórkowej, które dają możliwość darmowych rozmów tylko na numery komórkowe. Ponadto, dla usprawnienia obsługi, warto aby karteczki z numerami nakleić na samych aparatach.

Jak pokazują doświadczenia z Rygi, do prowadzenia senioralnego Centrum Telefonicznego nie są konieczne programy komputerowe, których używa się w komercyjnych Call Center. Funkcje przewidziane w ramach tego typu oprogramowań są dość zaawansowane i nastawione na inny rodzaj kontaktu z dzwoniącymi (komercyjny kontakt z klientem), a ich obsługa może stanowić trudność dla osób starszych. Ponadto, co podkreślali sami seniorzy, nakładanie na wolontariuszy obowiązku pracy przy komputerze podczas dyżurów może zniechęcić osoby starsze do zaangażowania się w CT. W związku z powyższym można rozważyć wprowadzenie takich rozwiązań, ale dopiero po jakimś czasie działania Centrum Telefonicznego oraz w porozumieniu z wolontariuszami. Wówczas należy dostosować funkcjonalności oprogramowania / aplikacji do specyfiki przedsięwzięcia, a także zadbać o odpowiednie przygotowanie wolontariuszy do obsługi takiego narzędzia (szkolenia, ćwiczenia, asysta w pierwszych dniach).

Ważne:

Pomieszczenie powinno być wyposażone w taki sposób, by dawać możliwość do indywidualnego funkcjonowania wolontariusza w CT. Takie podejście podniesie komfort pracy – wolontariusze sami dokonają wyboru w zakresie sprzętu używanego podczas dyżurów, będą mogli zdecydować czy wolą korzystać ze wszystkich sprzętów (np. komputera, słuchawek z mikrofonem), czy tylko z niektórych (np. telefon i formularz papierowy).

Dbając o codzienny komfort wolontariuszy obsługujących Centrum Telefoniczne, obok podstawowego wyposażenia typu stoliki, wieszak na ubrania, szafki (w tym zamykane na kluczyk – pod kątem ochrony danych osobowych), należy zapewnić meble i akcesoria dostosowane do potrzeb osób starszych, w tym osób z ograniczoną sprawnością ruchową,

wykorzystujące elementy ergonomiczne, np. biurka z regulowaną wysokością, wygodne i funkcjonalne krzesła/fotele/kanapy, uchwyty na kule/laski, itp.

Podczas aranżacji wnętrza warto postawić na elementy budujące przyjazną i swobodną atmosferę. Według seniorów, ważne jest, aby Centrum Telefoniczne było przytulnym „domowym” miejscem, w którym przyjemnie spędza się czas. Należy zatem wygospodarować przestrzeń na kącik socjalny, wyposażony m.in. w: czajnik, dobrą kawę, herbatę, wodę, ciasteczka. Mile widziane są także wszelkie dekoracje, np. kwiaty, ozdoby – w tym rękodzieło wykonane przez seniorów, obrazy.



Wygląd i wyposażenie Senioralnego Centrum Telefonicznego w Rydze

Źródło: zdjęcie własne

Lider projektu:



Centrum Doradztwa
Strategicznego

Partner projektu:



RIGA CITY
COUNCIL
WELFARE
DEPARTMENT



Wygląd i wyposażenie Senioralnego Centrum Telefonicznego w Rydze



Źródło: zdjęcie własne

Lider projektu:



Centrum Doradztwa
Strategicznego

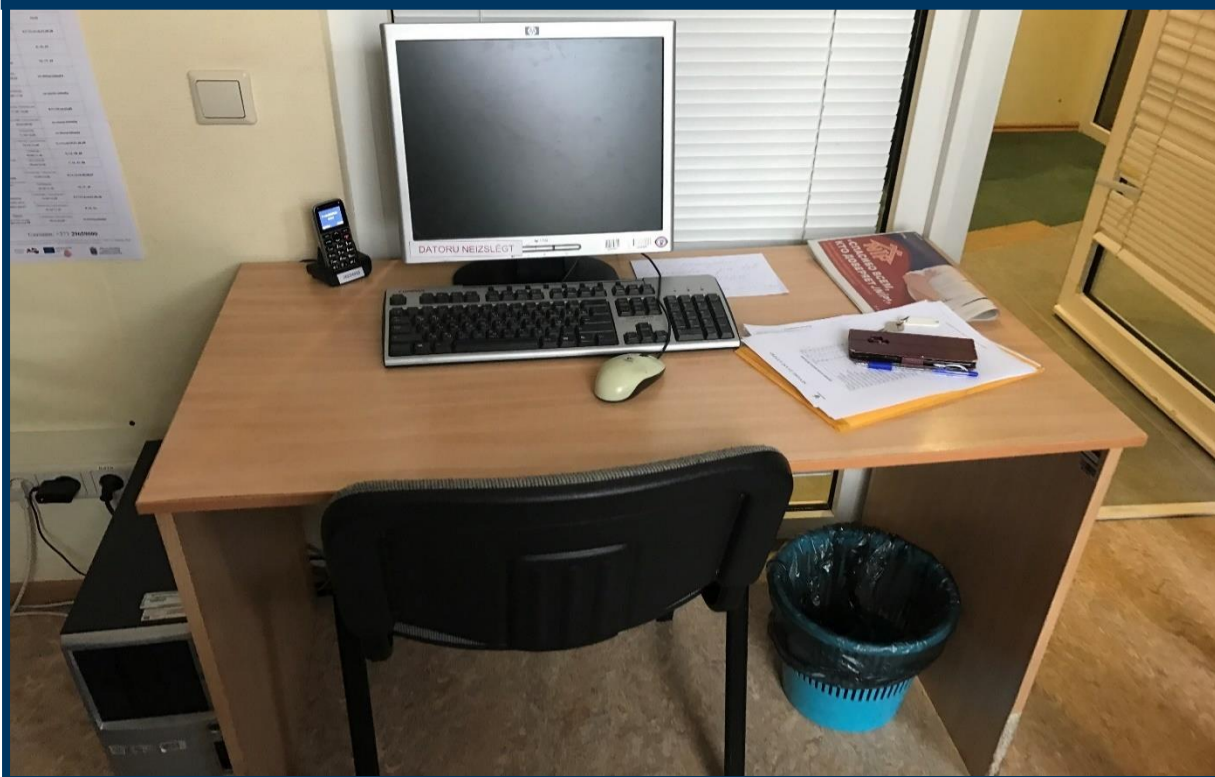
Partner projektu:



RIGA CITY
COUNCIL
WELFARE
DEPARTMENT



Wygląd i wyposażenie Senioralnego Centrum Telefonicznego w Rydze



Zródło: zdjęcie własne

Lider projektu:



Centrum Doradztwa
Strategicznego

Partner projektu:



RIGA CITY
COUNCIL
WELFARE
DEPARTMENT

4. Materiały informacyjne dostarczane do Centrum Telefonicznego

4.1. Kanon treści materiałów informacyjnych



Pełnienie przez Centrum Telefoniczne jednej z zasadniczych funkcji – funkcji informacyjnej - wiąże się przede wszystkim z koniecznością ustalenia zakresu informacji jakie udzielane będą podczas rozmowy z wolontariuszem pracującym w Centrum. W funkcjonującym w Rydze senioralnym CT tematyka prowadzonych rozmów przedstawiała się w następujący sposób:

- **49% tzw. różne tematy** - dotyczące ogólnie życia, rozmowy o życiowych rozterkach, chęć odezwania się do innego człowieka, itp.;
- **12% wydarzenia i oferta kulturalna** – z czego, gdzie i na jakich zasadach można skorzystać;
- **8%** - sprawy dotyczące **stanu zdrowia i problemów zdrowotnych** dzwoniących – gdzie udać się po pomoc, ile kosztuje, gdzie są świadczone dane usługi;
- **7% - pomoc socjalna/społeczna** – w tym przypadku zwykle wolontariusze przekazują numery telefonów do specjalistycznych ośrodków, instytucji;
- **5%** - pytania dotyczące **działalności ośrodków dziennych** dla osób dorosłych – gdzie są, w jakich godzinach działają, jakie oferują zajęcia, jaka jest dostępna oferta dla seniorów, itp.;
- **5%** - **pytania dotyczące emerytur, ich wyliczenia, wysokości;**
- **3%** - **sprawy prawne** np. spadkowe;
- **3%** - **chęć podjęcia pracy jako wolontariusz** – jak to zrobić, gdzie;
- **2%** - **sprawy komputerowe** – szukanie porady jak posługiwać się komputerem w konkretnym celu;
- **2%** - pytania o możliwości nauki języków obcych;
- **2%** - telefony typu: **pożalenie się;**
- **1%** - **sprawy zarobkowe**, gdzie można szukać dodatkowej pracy, dorobić do emerytury.



Ryscy seniorzy mają do dyspozycji zestaw materiałów drukowanych (ułożone w niedużych segregatorach/skoroszytach), które raz w miesiącu aktualizowane są przez koordynatora w oparciu o informacje przekazane przez Urząd Miasta. Oczywiście, materiały te obejmują jedynie część ww. zagadnień będących przedmiotem rozmów, podczas gdy pozostała część bazuje na wiedzy, kompetencjach i doświadczeniach własnych wolontariuszy obsługujących centrum (np. kwestie emerytur czy sprawy prawne).

**DIENAS CENTRS BĒRNIEM
UN JAUNĒSIEMI PIEDĀVĀ:**

- bezmaksas nodarbības vecumā no 7 – 18 gadiem;
- sociāla darbinieka konsultācijas;
- iespēju atklāt savas prasmes;
- iespēju iepazīties caur tētri, mākslu, mūziku, kustību, kā arī citām kopējām aktivitātēm.



Bērniem un jauniešiem Dienas centrs apmeklētājam nepieciešams Rīgas Sociālais dienests nosaukums! Pēc informācijas vērsieties tuvākajā teritoriālajā centrā vai zvaniet pa informatīvo tālruni: 67105048



**DIENAS CENTRS
PIEAUGUŠAJIEM PIEDĀVĀ:**

- atbalsta grupas senioriem, vecākiem, bezdarbniekiem;
- kustību terapiju, vingrošanu;
- latviešu, angļu, vācu valodu nodarbības;
- līnijdejas;
- taicīzi cūņ- kņiešu vingrošanu;
- rokdarbus;
- dažādas lekcijas un praktiskās nodarbības;
- ekskursijas, u.c. aktivitātes
- ir pieejami datori



**DIENAS CENTRĀ TU
VARĒSI:**

- iepazīties ar jauniem draugiem;
- atrast palīgu mācībās;
- atrast sev tīkamu nodarbi;
- kopā ar draugiem piedalīties dažādos projektos, apmeklēt sporta un kultūras pasākumus.

NĀC UN PIEVIENOJIES!!!

DARBINIEKI:

Vecākā sociālā darbiniece **Ingrīda Tikiņa**
e-pasts: ingrida.tikina@riga.lv, tel. 67181895
Sociālā darbiniece **Evita Usāne**
e-pasts: evita.usane@riga.lv, tel. 67181808

DARBA LAIKI:

Pirmdiena	9.00-18.00
Otrdiena	9.00-17.00
Trešdiena	9.00-17.00
Ceturtdiena	9.00-17.00
Piektdiena	9.00-16.00

ADRESE:

Lomonosova iela 1/19
Rīga, LV – 1019



NOKLŪŠANA:

SABIEDRISKAIS TRANSPORTS-

No Centra (sākuma pietura pie Latvijas Universitātes, Raiņa bulvāris 19):

15. trolejbuss - pietura: „Lomonosova iela”

3., 7., 9. tramvajs - pietura: „Balvu iela”

Izkāpjot no trolejbusa, jādodas uz priekšu trolejbusa kustības virzienā. Pie (ar luksoforu regulējamās) gājēju pārejas jāpāriet ielas pretējā pusē, vēl nedaudz jāturpina ceļš uz priekšu trolejbusa kustības virzienā, tad jānāgriežas Lomonosova un Aiviekstes ielas krustojumā pa kreisi (orientieris uz ēkas stūra – uzraksts “Juridiskie pakalpojumi”)



Ejot pa Aiviekstes ielu, apmēram pēc 100 m, virzienā pa labi (pa diagonāli) redzama ēka, kurā atrodas dienas centrs. Ieja no ēkas gala fasādes, pagrabstāvā.



(Pieejams lifts ēkas galvenās – sānu fasādes tālākajā kāpņu telpā.)



Rīgas Sociālais dienests

**DIENAS CENTRS
PILNGADĪGĀM PERSONĀM**

„KASTANIS”



Rīga, 2016

Materiały informacyjne przygotowane dla seniorów
w Senioralnym Centrum Telefonicznym w Rydze.

Źródło: zdjęcie własne



Materiały informacyjne przygotowane dla seniorów w Senioralnym Centrum Telefonicznym w Rydze.

Źródło: zdjęcie własne

W polskiej wersji adaptowanego modelu Centrum Telefonicznego określono – w oparciu o rozmowy z seniorami oraz przedstawicielami miast zaangażowanych w projekt – wylistowane niżej obszary tematyczne, które powinny zostać uwzględnione w przygotowywanych dla Centrum Telefonicznego materiałach informacyjnych. Są to:

- informacje związane z **kulturą** (zajęcia/warsztaty, kino, teatr, spotkania w bibliotece – harmonogram, bilety, oferty dla seniorów itp.),
- informacje związane z **ochroną zdrowia** (dane kontaktowe placówek medycznych, poradni dietetycznych, informacje o badaniach / programach profilaktycznych i wydarzeniach związanych ze zdrowiem itp.),
- informacje związane z **usługami społecznymi, wsparciem socjalnym** (działanie MOPS, dziennych domów pobytu dla seniorów, itp.),
- informacje związane z **impresjami sportowymi, rozrywkowymi** realizowanymi na terenie miasta,
- informacje związane z **impresjami turystycznymi**,
- informacje o **wolontariacie** (oferty wolontariatu, lokalne organizacje działające na rzecz seniorów i/lub wolontariatu).

4.2. Procedury pozyskiwania i aktualizacji materiałów



Kluczowe dla jakości i aktualności informacji dostępnych w Centrum Telefonicznym jest wypracowanie sprawnych procedur dostarczania treści informacyjnych wolontariuszom. W tym kontekście ważne jest zaangażowanie do tego procesu: Koordynatora Centrum, Urzędu Miasta, instytucji kultury, Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej / Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie / Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie, kluczowych organizacji pozarządowych (ze szczególnym uwzględnieniem tych działających na rzecz seniorów i wolontariatu). Ustalone zasady współpracy w zakresie przekazywania informacji do Centrum powinny obejmować:

- aktualizację i przekazywanie nowych materiałów informacyjnych przynajmniej raz w miesiącu, w określonym terminie (np. do 5. każdego miesiąca);
- przekazywanie materiałów bezpośrednio do Koordynatora Centrum Telefonicznego w wersji elektronicznej;
- zapewnienie przez Koordynatora materiałów dostępnych dla wolontariuszy Centrum w postaci wydrukowanej i elektronicznej (foldery informacyjne na stanowiskach komputerowych);
- bieżące informowanie wolontariuszy przez Koordynatora o treściach i informacjach usuniętych (zdezaktualizowanych, niedostępnych w danym czasie) lub nowych (np. pochodzących z nowych źródeł, z dedykowaną ofertą dla seniorów itp.).

4.3. Sposób przygotowania materiałów



Materiały informacyjne dostępne w Centrum Telefonicznym powinny być dostępne dla wolontariuszy w dwóch formach: drukowanej oraz elektronicznej (na stanowiskach komputerowych).

Pamiętaj, aby:

MATERIAŁY DRUKOWANE były opracowane z wykorzystaniem **dużej, wyraźnej czcionki** (z uwagi na możliwe problemy ze wzrokiem często dotykające osoby starsze), **pogrupowane tematycznie** i czytelnie zaprezentowane w skoroszycie/segregatorze dostępnym w Centrum. Warto rozważyć przygotowanie więcej niż jednego kompletu drukowanych materiałów, tak aby przy prowadzeniu równoległych rozmów były one możliwe do wykorzystania przez więcej niż jednego wolontariusza. Wskazane jest również, aby osobnym materiałem informacyjnym, dobrze wyeksponowanym w pomieszczeniu Centrum (np. na tablicy naściennej) była **lista kontaktów do najważniejszych instytucji i organizacji** lokalnych (np. MOPS, senioralne NGO np. Uniwersytet III Wieku, Centrum Kultury itp.).

MATERIAŁY ELEKTRONICZNE były **łatwo dostępne z poziomu pulpitu** komputerów użytkowanych w Centrum Telefonicznym i pogrupowane tematycznie. Dbłość o **aktualność i czyszczenie** zakresu materiałów informacyjnych (usuwanie nieaktualnych treści/plików) dostępnych w formie elektronicznej powinno być zadaniem Koordynatora Centrum. Ponadto, warto aby w podstawowej przeglądarce internetowej zapisane były **adresy kilku wybranych, najważniejszych stron www (zakładki)** z lokalnymi informacjami, danymi kontaktowymi itp.

4.4. Korzystanie ze źródeł internetowych



Centrum Telefoniczne wyposażone będzie w stanowiska komputerowe z dostępem do Internetu, co otwiera możliwość korzystania z tego źródła, ale niesie też za sobą szereg wyzwań. „Dużym problemem początkujących użytkowników, przyzwyczajonych do korzystania z mediów tradycyjnych, jest nieumiejętność radzenia sobie z szumem informacyjnym i zróżnicowaną wiarygodnością informacji, na które trafiają. Brakuje im często kompetencji wyszukiwania, selekcji i filtrowania treści, które są nieadekwatne, niewiarygodne lub niepożądane z innych względów. Osoby starsze często nie posiadają tych umiejętności i zrażają się do korzystania. Niektórzy internauci świadomie rezygnują lub ograniczają korzystanie z niektórych usług internetowych ze względu na miałkie lub sprzeczne ze sobą treści”¹. Stąd też we wspólnej dyskusji z seniorami i przedstawicielami instytucji miejskich biorących udział w projekcie wypracowano podstawowe zalecenia dotyczące korzystania ze źródeł internetowych w rozmowach prowadzonych przez wolontariuszy Centrum Telefonicznego.

ZALECENIA DLA WOLONTARIUSZY:

Polecam/udostępniam informację nt. oferty jeżeli sam wiem, że coś takiego funkcjonuje. W trakcie rozmowy podaję źródło informacji – w tym przypadku własne doświadczenia („ja korzystam/skorzystałem(am) z takiej oferty”).

Jeżeli mój rozmówca poszukuje oferty komercyjnej polecam firmy, które są na Karcie Seniora – pewność posiadania oferty dla seniora, firmy sprawdzone i podpisujące porozumienia z Urzędem Miasta.


¹ Raport Otwarcia Koalicji „Dojrzałość w sieci”, pod redakcją Dominika Batorskiego i Jana M. Zająca z inicjatywy i dzięki wsparciu UPC Polska „Między alienacją a adaptacją”

4.5. Pozostałe zasady wykorzystywania materiałów informacyjnych i realizacji funkcji informacyjnej Centrum

- Zakres informacji dostępnych w Centrum Telefonicznym jest szeroki, ale nieprzytłaczający wolontariuszy. Pamiętajmy, że poza materiałami informacyjnymi wolontariusze będą mieć do dyspozycji także formularze monitoringowe, scenariusze prowadzenia rozmów, instrukcje.
- Forma papierowa materiałów informacyjnych jest formą podstawową, materiały elektroniczne należy traktować jako uzupełniające, do wykorzystania przez wolontariuszy zgłaszających taką chęć i posiadających stosowne kompetencje.
- Centrum Telefoniczne NIE PODAJE informacji na tematy polityczne i randkowo – erotyczne oraz nie prowadzi dyskusji na tematy religijne. Uwaga – chodzi tu o dyskusje nt. wiary, dopuszczalne jest natomiast podawanie informacji dotyczących prowadzonych przez kościoły akcji charytatywnych, spotkań kulturalnych, a nawet informacja o mszach (skupiamy się wtedy na funkcji dotyczącej informowania).
- Na prośbę dzwoniących wolontariusze Centrum wysyłają informację drogą sms-ową lub e-mailową (konieczność umiejętności obsługi maila przez co najmniej jedną osobą z grupy dyżurujących wolontariuszy lub przekazania prośby wysłania maila do innej grupy dyżurujących – każdorazowo zapisując się na dyżur należałoby oznaczyć która z osób będzie potrafiła obsłużyć e-mail).

5. Obsługa Centrum Telefonicznego

Najważniejsze informacje dotyczące funkcjonowania Senioralnego Centrum telefonicznego w Rydze.

	poniedziałek - piątek 10.00 - 14.00		Oddzwanianie na nieodebrane telefony
	3 osoby / dyżur 32 zadeklarowanych wolontariuszy		Harmonogram pracy ustalany z miesięcznym wyprzedzeniem
	w 2018 roku 596 rozmów / średnio 3 telefony na dyżur		Koordinator - kierownik Dziennego Domu

Działanie Centrum telefonicznego w Rydze

5.1. Czas pracy senioralnego centrum telefonicznego



W modelu ryzyka centrum telefoniczne funkcjonuje w dni powszednie (od poniedziałku do piątku) w godzinach 10.00 – 14.00. Czas pracy został tu ustalony z seniorami-wolontariuszami obsługującymi centrum telefoniczne – te godziny są dla nich najbardziej korzystne, ponieważ nie kolidują one z ich innymi zajęciami. Po swoim dyżurze seniorzy-wolontariusze korzystają z oferty i zajęć kulturalnych dostępnych w Domu Dziennym, w którym znajduje się centrum telefoniczne (odpowiednik polskiego centrum Seniorwigor).

Według Seniorów-Wolontariuszy, którzy zaangażowali się w prowadzenie Centrum telefonicznego dyżur 4-godzinny jest dla nich najbardziej odpowiedni.

Pamiętaj:

Ustalając czas, w którym centrum telefoniczne powinno być otwarte należy brać pod uwagę przede wszystkim możliwości seniorów-wolontariuszy. Zazwyczaj osoby chętne do włączenia się w wolontariat angażują się także w działania innych organizacji i aktywnie spędzają czas. Dlatego tak ważne jest, aby nie odbierać im możliwości realizacji innych swoich pasji.

Największa aktywność społeczna seniorów ma miejsce zazwyczaj pomiędzy godzinami 9.00 - 14.00. Wtedy osoby starsze czują się najbardziej komfortowo pracując czy biorąc udział w zajęciach. W godzinach popołudniowych aktywność seniorów maleje, w szczególności jesienią i zimą, gdy popołudniu robi się już ciemno na zewnątrz. Jak podkreślają sami seniorzy czas popołudniowy i wieczorny wolą spędzić w domu.

Godziny funkcjonowania 10.00 - 14.00 wydają się być optymalnymi, chociaż w trakcie rozmów z samymi seniorami w Polsce pojawiły się propozycje, aby część dyżurów zorganizować popołudniami (np. raz lub dwa razy w tygodniu – wstępna propozycja 14.00 – 18.00 lub 15.00 – 19.00).

5.2. Dyżury w centrum telefonicznym



W obsłudze ryskiego Centrum Telefonicznego aktywnie pomaga 32 seniorów-wolontariuszy. Każdorazowo na dzienny (4-godzinny) dyżur zapisuje się 3 wolontariuszy.

Ważne:

Liczba seniorów-wolontariuszy powinna być ustalona w zależności od dni i godzin funkcjonowania Centrum.

Przy założeniu działalności Centrum przez 4 godziny dziennie od poniedziałku do piątku rekomenduje się, aby do jego obsługi zapewnić około 30 wolontariuszy - tak by zajęcie to było dodatkową, a nie główną aktywnością seniorów. Zbyt duże obciążenie dyżurami może powodować zniechęcenie do pracy.

Na początku miesiąca koordynator Centrum Telefonicznego przygotowuje grafik na kolejny miesiąc (grafik dyżurów w formie wydrukowanej tabeli) i zostawia go do uzupełnienia przez samych wolontariuszy.

Wybór terminu dyżuru jest dowolny - wolontariusze sami wskazują liczbę dni i terminy, w których mogą poświęcić swój czas na dyżur. Zazwyczaj dyżury prowadzone są przez każdą z osób 2 razy w miesiącu. Zdarza się jednak, że seniorzy-wolontariusze zapisują się na swoje dyżury częściej.

Poprzez możliwość samodzielnego zapisania się na dyżur wolontariusze mają także swobodny wybór osób, z którymi ten dyżur spędzą. Pozwala to na przyjemne spędzenie czasu, z osobami, z którymi wolontariusze czują się dobrze i swobodnie.

Liczba trzech osób na jednym 4-godzinnym dyżurze wydaje się być rozwiązaniem optymalnym, gdyż daje możliwość robienia przerw i odpoczynku dla wolontariuszy, a także zapewnia miłą, towarzyską atmosferę. Ponadto w przypadku, gdy jedna osoba nie będzie mogła dotrzeć na dyżur z przyczyn niezależnych (złe samopoczucie, sprawy rodzinne) centrum będzie mogło funkcjonować poprawnie (będąc obsługiwane przez dwie osoby). W Rydze, gdy wolontariusz orientuje się wcześniej, że nie może przyjść na swój dyżur szuka zastępstwa za swoją osobę, tak by w danym dniu w Centrum pojawiły się jednak trzy osoby. Dzięki temu Centrum Telefoniczne działa bez przeszkód.

Poniżej przedstawiono grafik, który jest używany przez Centrum Telefoniczne w Rydze.

Styczeń

poniedziałek	wtorek	środa	czwartek	piątek	sobota	niedziela
						1 Wolne
2	3 Anna Kowalska Jan Nowak Stanisław Bąk	4 <i>Teresa Wójcik</i>	5 <i>Agnieszka Mazur</i>	6	7 Wolne	8 Wolne
9 Anna Kowalska Jan Nowak <i>Teresa Wójcik</i>	10	11 Jan Nowak <i>Teresa Wójcik</i>	12 Stanisław Bąk	13	14 Wolne	15 Wolne
16	17	18 <i>Teresa Wójcik</i> Stanisław Bąk	19 Anna Kowalska <i>Teresa Wójcik</i>	20	21 Wolne	22 Wolne
23	24 Anna Kowalska <i>Teresa Wójcik</i>	25	26 Anna Kowalska Jan Nowak	27	28 Wolne	29 Wolne
30	31					

5.3. Opiekun seniorów-wolontariuszy



Seniorzy-wolontariusze, aby czuć się dobrze w tym co robią muszą mieć pewność, że ktoś o nich dba, interesuje się nimi, czy wszystko jest w porządku, czy się dobrze czują, czy nie mają bieżących problemów. To jest dla nich szczególnie ważne, ponieważ wzmacnia ich pewność siebie – mogą uzyskać dodatkowe informacje merytoryczne od takiej osoby.

W Ryskim Centrum Telefonicznym rolę opiekuna wolontariuszy pełni kierownik Dziennego Domu Pobytu – miejscu, w którym mieści się samo centrum. Codziennie rano na początku dyżuru opiekun przeprowadza 10-15 minutową rozmowę z wolontariuszami, aby sprawdzić, jak sobie radzą. Dodatkowo, w czasie dyżuru jest on dostępny dla wolontariuszy, gdyby potrzebowali wsparcia merytorycznego – dopytania o bieżące rzeczy, poradzenia się w jaki sposób odpowiedzieć na trudny telefon.

Głównymi zadaniami opiekuna wolontariuszy jest:

- Organizacja spotkań / warsztatów / imprez dedykowanych dla seniorów-wolontariuszy (około dwa razy w roku);
- Bieżący kontakt z wolontariuszami – codzienna krótka rozmowa z seniorami (pytanie o ich bieżące potrzeby);
- Dostarczanie informacji o bieżących wydarzeniach na terenie miasta do Centrum Telefonicznego (wydrukowanie materiałów przesłanych przez wszystkie instytucje w mieście – wg procedury pozyskiwania i aktualizacji informacji).
- Sporządzanie grafiku pracy wolontariuszy na kolejny miesiąc:
 - Opiekun przygotowuje i przekazuje wolontariuszom wydrukowaną tabelę z kalendarzem;
 - Na tydzień przed kolejnym miesiącem Opiekun sprawdza, czy grafik jest pełny - jeśli nie, podejmuje kontakt z wolontariuszami w celu jego uzupełnienia.
- Wsparcie informacyjno-techniczne wolontariuszy w razie potrzeby;

5.4. Zasady działania centrum



Przed uruchomieniem Centrum Telefonicznego konieczne jest ustalenie reguł jego funkcjonowania, tak aby każdy wiedział co należy zrobić, a co jest całkowicie zabronione. W regulaminie powinno się wyraźnie określić rolę, jaką CT powinno pełnić, ale także prawa i obowiązki Wolontariuszy.

Zasady działania powinny być ustalone wspólnie z wolontariuszami.

Istotnym elementem zasad/regulaminu jest dostosowanie go do obowiązujących przepisów prawa, w tym przede wszystkim do przepisów związanych z przetwarzaniem danych osobowych – określenie w jakich przypadkach możliwe jest zbieranie danych osobowych (np. imienia i nazwiska, numeru telefonu).

Poniżej znajduje się Regulamin Centrum Telefonicznego, który obowiązuje z Centrum w Rydze.

Regulamin Senioralnego Centrum Telefonicznego w Rydze

1. Przepisy ogólne

- 1.1. Regulamin Senioralnego Centrum Telefonicznego (zwany dalej „Regulaminem”) określa zasady wykonywania wolontariatu.
- 1.2. Obowiązkiem wolontariusza jest przestrzeganie niniejszego Regulaminu i ostrożne używanie mienia Senioralnego Centrum Telefonicznego;
- 1.3. Regulamin jest obowiązkowy dla wszystkich wolontariuszy;
- 1.4. Wolontariusze, którzy są zaangażowani w pracę na rzecz Senioralnego Centrum Telefonicznego, są zapoznawani z Regulaminem i potwierdzają zapoznanie się z jego treścią podpisem złożonym na odpowiednim dokumencie.

2. Główne prawa i obowiązki wolontariusza

- 2.1. Obowiązkiem każdego wolontariusza jest:
 - 2.1.1. punktualne przybycie do wyznaczonej pracy w Senioralnym Centrum Telefonicznym zgodnie z comiesięcznym grafikiem pracy;
 - 2.1.2. wpisywanie się na listę obecności po przybyciu do Senioralnego Centrum Telefonicznego;
 - 2.1.3. przestrzeganie zasad uprzejmości i oraz stosowanie się do przykładowych scenariuszy rozmów w trakcie rozmów z klientami;

- 2.1.4. przestrzeganie kultury osobistej we wzajemnych relacjach, odnoszenie się z szacunkiem do innych wolontariuszy i pracowników szpitala;
- 2.1.5. ostrożne traktowanie mienia i zasobów materialnych Senioralnego Centrum Telefonicznego. Jeśli wskutek działania wolontariusza doszło do uszkodzenia mienia lub powstały inne szkody, wolontariusz ma obowiązek zrekompensować powstałe szkody na zasadach cywilnoprawnych;
- 2.1.6. przestrzeganie czystości i porządku w pomieszczeniach;
- 2.1.7. zaniechanie czynności, które utrudniają innym wolontariuszom wykonywanie swojej pracy;
- 2.1.8. niepalenie w pomieszczeniach Senioralnego Centrum Telefonicznego i w odległości mniejszej niż 10 m od wejścia do I Szpitala w Rydze;
- 2.1.9. niestawianie się do pracy wolontariackiej w stanie pod wpływem alkoholu, substancji odurzających lub toksycznych;
- 2.1.10. niezwłocznie powiadomienie o niemożności przybycia do pracy wolontariackiej lub spóźnieniu (niezależnie od powodu) koordynatora projektu pod numerem telefonu XXX XXX XXX lub asystentkę projektu pod numerem telefonu XXX XXX XXX;
- 2.1.11. po zakończeniu pracy wolontariackiej upewnić się, że telefony komórkowe zostały pozostawione w Senioralnym Centrum Telefonicznym i znajdują się na stacjach do ładowania.
- 2.1.12. niezwłoczne poinformowanie rejestracji szpitala w przypadku, gdy u któregoś z wolontariuszy wystąpi pogorszenie stanu zdrowia.
- 2.1.13. udział w szkoleniach przygotowujących do pracy wolontariackiej w centrum telefonicznym.
- 2.2. Prawa uczestnika grupy:
 - 2.2.1. prawo do zwrócenia się do koordynator projektu z propozycjami, zaleceniami i skargami w przypadku sporów lub konfliktów;
 - 2.2.2. prawo do otrzymania niezbędnych informacji związanych z przebiegiem pracy w Senioralnym Centrum Telefonicznym;
 - 2.2.3. prawo do otrzymywania zaktualizowanych materiałów informacyjnych niezbędnych do wykonywania pracy wolontariackiej.

3. Pozostałe postanowienia

- 3.1. Senioralne Centrum Telefoniczne pracuje w dni robocze w godzinach od 10.00 do 14.00 na podstawie wcześniej sporządzonego grafiku dla każdego miesiąca.
- 3.2. W Senioralnym Centrum Telefonicznym pracują wolontariusze, którzy wyrazili chęć uczestnictwa w wolontariacie.
- 3.3. Klucz do Senioralnego Centrum Telefonicznego znajduje się w rejestracji Szpitala. Codziennie po zakończeniu pracy pomieszczenie Senioralnego Centrum Telefonicznego należy zamknąć na klucz, a sam klucz zdać pracownikowi rejestracji Szpitala.

Oświadczam, że zapoznałem/-am się z Regulaminem Senioralnego Centrum Telefonicznego.

L.p.	Imię, nazwisko	Nr PESEL	Podpis	Data

Każdy podmiot angażujący wolontariusza na okres dłuższy niż 30 dni ma obowiązek podpisać z nim porozumienie o współpracy. Poniżej zamieszczamy wzór porozumienia o współpracy z Wolontariuszem w Centrum Telefonicznym.

Lider projektu: _____



Centrum Doradztwa
Strategicznego

Partner projektu: _____



RIGA CITY
COUNCIL
WELFARE
DEPARTMENT

Przykładowy wzór

POROZUMIENIE

O WYKONYWANIU ŚWIADCZEŃ WOLONTARYSTYCZNYCH

W prowadzeniu Centrum Telefonicznego dla seniorów w (miasto)

zawarte w dniu W
pomiędzy :

..... z siedzibą w,
reprezentowanym przez

.....
zwanym dalej „Korzystającym”,

a

..... legitymującym się dowodem osobistym nr, PESEL
....., zamieszkałym,
zwanym dalej „Wolontariuszem.”

Wstęp

Korzystający oświadcza, że jest podmiotem, na rzecz którego zgodnie z art. 42 ust. 1 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. z 2010 r. Nr 234, poz. 1536, z późn. zm.) mogą być wykonywane świadczenia przez wolontariuszy.

Wolontariusz oświadcza, że posiada kwalifikacje i spełnia wymagania niezbędne do wykonywania powierzonych niżej czynności.

Mając na względzie ideę wolontariatu, u podstaw której stoi **dobrowolne, bezpłatne** wykonywanie czynności, a także biorąc pod uwagę **charytatywny, pomocniczy i uzupełniający** charakter wykonywanych przez wolontariuszy świadczeń, Strony porozumienia uzgadniają, co następuje:

§ 1.

1. Korzystający powierza wykonywanie Wolontariuszowi, a Wolontariusz dobrowolnie podejmuje się wykonania na rzecz Korzystającego następujących czynności:

- Realizacja dyżurów telefonicznych w Senioralnym Centrum Telefonicznym zgodnie z przyjętym regulaminem;
- Przestrzeganie zasad uprzejmości i oraz stosowanie się do przykładowych scenariuszy rozmów w trakcie rozmów z klientami Centrum Telefonicznego;
- Przestrzeganie kultury osobistej we wzajemnych relacjach, odnoszenie się z szacunkiem do innych wolontariuszy oraz koordynatora;

2. Czynności, których nie powinien wykonywać wolontariusz:

Lider projektu:



Centrum Doradztwa
Strategicznego

Partner projektu:



RIGA CITY
COUNCIL
WELFARE
DEPARTMENT

- Przyjmowanie prezentów ani pieniędzy od osób dzwoniących, zarówno osób starszych jak i firm, organizacji chcących się zareklamować w Centrum Telefonicznym;
 - Stawienie się do pracy wolontariackiej w stanie pod wpływem alkoholu, substancji odurzających lub toksycznych;
 - Spotykanie się osobiście z osobami dzwoniącymi;
 - Zapraszanie osób dzwoniących do Centrum Telefonicznego.
3. W trakcie wykonywania pracy wolontariackiej mogą wystąpić sytuacje szczególne, w razie których należy się natychmiast kontaktować z opiekunem lub realizatorem projektu.

§ 2.

1. Strony Porozumienia uzgadniają, że czynności określone w § 1 ust. 1 będą wykonywane w okresie od... .. do
2. Miejscem wykonywania czynności będzie miejsce realizacji projektu

§ 3.

Z uwagi na charakter i ideę wolontariatu:

- 1) Wolontariusz jest obowiązany wykonywać uzgodnione czynności osobiście;
- 2) Wolontariusz za swoje czynności nie otrzyma wynagrodzenia.
- 3) Wolontariusz jest zobowiązany uprzedzić Korzystającego o konieczności odwołania dyżuru z możliwie dużym wyprzedzeniem.

§ 4.

1. Korzystający zobowiązuje się zapewnić Wolontariuszowi bezpieczne i higieniczne warunki wykonywania przez niego świadczeń, przygotować wolontariusza do wykonywania czynności poprzez szkolenia, zgodnie z regulaminem, zapewnić wsparcie i kontakt telefoniczny.
2. Przed wykonywaniem świadczeń wolontariackich korzystający zapewni wolontariuszowi szkolenia niezbędne do wykonywania pracy Wolontariackiej.
3. Korzystający zapewni wszystkie koszty związane z realizacją projektu.

§ 5.

Wolontariusz zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy informacji, które uzyskał w związku z wykonywaniem świadczeń na rzecz Korzystającego, a które stanowią tajemnicę Korzystającego. Dotyczy to w szczególności informacji związanych z:

- 1) danymi osobowymi
- 2) dzielenia się danymi i posiadaną wiedzą na temat realizacji projektu z osobami trzecimi bez wiedzy Korzystającego

§ 6.

Lider projektu: _____



Centrum Doradztwa
Strategicznego

Partner projektu: _____



RIGA CITY
COUNCIL
WELFARE
DEPARTMENT

1. Porozumienie może być rozwiązane przez każdą ze Stron z zachowaniem 14 dniowego terminu wypowiedzenia.
2. Porozumienie może być rozwiązane przez każdą ze Stron bez wypowiedzenia z ważnych przyczyn.
3. Za ważne przyczyny Strony uznają w szczególności:
 - 1) zły stan zdrowia,
 - 2) niestosowanie się do zasad regulaminu,
 - 3) Niewypełnienie porozumienia przez jedną ze stron.

§ 7.

Za wyrządzone szkody Strony odpowiadają na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.

§ 8.

W sprawach nieuregulowanych przepisami ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie lub niniejszym Porozumieniem zastosowanie będą miały odpowiednio przepisy Kodeksu cywilnego.

§ 9.

Wszelkie zmiany Porozumienia będą dokonywane w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

§ 10.

Spory mogące powstać w związku z realizacją niniejszego Porozumienia strony zobowiązują się rozstrzygać w drodze negocjacji, a w przypadku ich niepowodzenia przed sądem powszechnym właściwym miejscowo dla siedziby Korzystającego.

§ 11.

1. Porozumienie sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.
2. Wolontariusz może w każdym czasie domagać się wydania przez Korzystającego pisemnego zaświadczenia o wykonaniu świadczeń przez Wolontariusza. Zaświadczenie powinno zawierać informację o zakresie wykonywanych świadczeń.

Podpisy:

Korzystający

Wolontariusz

5.5. Monitoring rozmów



Wolontariusze opracowują minimalny zakres monitoringu rozmów po każdym z telefonów, w którym zapisują minimalny zakres danych takich jak:

- Data kontaktu;
- Kategoria / temat rozmowy;
- Ewentualne uwagi wolontariusza;
- Numer telefonu – tylko i wyłącznie w przypadku, gdy ktoś potrzebuje, aby do niego oddzwonić.

Z monitoringu pod koniec miesiąca seniorzy-wolontariusze sporządzają mini-raport statystyczny – liczba poszczególnych kategorii / tematów rozmów, z ewentualnymi uwagami wolontariuszy. Np. w formie krótkiego formularza lub krótkiego opisu (podaje przykłady, tak aby pokazać, że te raporty na początku nie będą bardzo skompilowane, ostateczny wybór rodzaju zapisu będziemy ustalać jeszcze wspólnie).

Miesiąc:	Marzec 2019		
Liczba telefonów ogółem:	80		
Liczba telefonów w kategoriach:			Uwagi dodatkowe:
	Rozmowy o życiu	35	
	Kultura	10	
	Rekreacja i sport	30	z rozmów wynika, że nowa oferta zajęć Quigong cieszy się dużym zainteresowaniem, a już brakuje na nią miejsca.
	Zdrowie	0	
	Turystyka	0	
	Usługi społeczne	0	
	Wolontariat	5	
		

Np. w marcu do centrum telefonicznego dzwoniło 80 osób.

- 35 osób dzwoniło, żeby porozmawiać o życiu,
- 30 osób – informacja o ofercie rekreacyjno-sportowej,
- 10 osób – informacja o ofercie kulturalnej,
- 5 osób pytało o możliwość włączenia się do działań wolontriackich.

UWAGI: z rozmów wynika, że nowa oferta zajęć Quigong cieszy się dużym zainteresowaniem, a już brakuje na nią miejsca.

Raporty są cyklicznie przekazywane do wcześniej ustalonej instytucji np. do Rady Seniorów, organizacji pozarządowych zajmujących się seniorami lub innej wcześniej ustalonej instytucji. Raporty te mogą zostać udostępniane publicznie, aby każda z instytucji działająca na rzecz seniorów mogła zobaczyć jakie potrzeby zgłasza ta grupa.

Dodatkowo co jakiś czas np. raz na kwartał / raz na pół roku można zorganizować spotkanie z wolontariuszami, mające na celu dyskusję na temat potrzeb zgłaszanych przez seniorów.

Lider projektu:



Centrum Doradztwa
Strategicznego

Partner projektu:



RIGA CITY
COUNCIL
WELFARE
DEPARTMENT



Būsim aktīvi!

Vecāka gadagājuma cilvēku sociālās integrācijas projekts

Senioralne Centrum Telefoniczne

Dziennik rozmów telefonicznych dla numeru

20224913



EIROPAS SAVIENĪBA
Eiropas Reģionālās attīstības fonds

Projekt "Būdzmy Aktywni" w ramach programu Regionu Bałtyku Centralnego

Lider projektu:



Centrum Doradztwa
Strategicznego

Partner projektu:



RIGA CITY
COUNCIL
WELFARE
DEPARTMENT

DATA	IMIĘ, NAZWISKO, REPREZENTOWANA ORGANIZACJA, MÓJ OSOBISTY NUMER TELEFONU	TELEFON PRZYCHODZĄCY	TELEFON WYCHODZĄCY	TEMAT ROZMOWY, NP. MOŻLIWOŚCI WOŁONTARIATU, PYTANIE O USŁUGI SOCJALNE, PYTANIE O NIEODPŁATNE WYDARZENIA KULTURALNE, DZWONIĄCY CHCIAŁ POROZMAWIAĆ O ŻYCIU ITD. (PODAĆ ZWIĘZŁY OPIS)
<i>Przykład</i>				
01.01.2019 r.	Anna Priedīte, stowarzyszenie "Saulīte", 21234567	✓		Dzwoniący chciał otrzymać informacje o stowarzyszeniach senioralnych, do których mógłby dołączyć. Był zainteresowany wolontariatem w centrum telefonicznym (zostawił nr tel. 21122334).
			✓	Zadzwońiłam na pozostawiony numer telefonu i dowiedziałam się, że osoba chce regularnie dzwonić i porozmawiać o życiu, ponieważ rzadko wychodzi z domu. Pytała o usługi socjalne dostępne w Rydze.

Rysunek 1. Dziennik rozmów telefonicznych Senioralnego Centrum Telefonicznego w Rydze (tłumaczone).

Źródło: Urząd Miasta Ryga

Lider projektu: _____



Centrum Doradztwa
Strategicznego

Partner projektu: _____



RIGA CITY
COUNCIL
WELFARE
DEPARTMENT

6. Zachęcanie do bycia wolontariuszem i gratyfikacja

WZBUDZANIE ZAINTERESOWANIA JEST WAŻNE

Bez działań informacyjnych nie jest możliwe znalezienie seniorów do pracy wolontariackiej. Działania informacyjne muszą być różne: najmniej aktywni seniorzy będą wymagać większej motywacji od tych bardziej aktywnych.

- Zbierz opowieści wolontariuszy i dziel się doświadczeniem – wyszukaj opowieści, które obrazują, dlaczego osoby zgłosiły się do wolontariatu i co ich motywuje. Do przekazywania informacji wykorzystaj „pocztę pantoflową”, jak również rozpowszechniaj opowieści wolontariuszy w mediach i internecie.
- Większość wolontariuszy jest angażowanych za pośrednictwem obecnych pracowników, sponsorów lub klientów – upewnij się, że każdy zna zadania, do których poszukiwani są wolontariusze.
- Pomyśl o sieciach/grupach (społecznych, zawodowych itd.), w których ewentualnie mogliby działać wolontariusze – ustal, czy za ich pomocą można rozpowszechniać informacje.
- Znajdź wydarzenia, w ramach których można przeprowadzić działania marketingowe dotyczące wolontariatu – jest to oszczędność pracy i zasobów.
- Rozpowszechniaj informacje w broszurach – rozmieść je w bibliotekach, szpitalach, instytucjach kulturalnych lub rozpowszechniaj je osobiście.
- Wykorzystaj wolontariuszy jako ambasadorów – oni sami mogą zaprosić i zachęcić inne osoby do wolontariatu.

DZIAŁANIA INFORMACYJNE

W celu zaangażowania wolontariuszy do pracy w Senioralnym Centrum Telefonicznym w Rydze, seniorzy zostali zaproszeni na seminaria informacyjne, na których przekazano im informacje o możliwościach zaangażowania się w wolontariat. Seniorzy, którzy już działali w Centrum Telefonicznym, podzielili się swoim doświadczeniem i zachęcali pozostałych do przyłączenia się do zespołu

MOTYWACJA RODZI ZAINTERESOWANIE I ZAANGAŻOWANIE

Wolontariat jest istotny zarówno dla seniorów, lokalnej społeczności, jak i miejscowych organizacji. W celu zwiększenia zainteresowania pracą wolontariacką, należy rozważyć sposoby motywowania wolontariuszy. Dzięki zrozumieniu tego można znaleźć odpowiednie podejście tak, aby wolontariusze byli zadowoleni i dalej

chcieli angażować się w wolontariat. Podtrzymuj pozytywne relacje z wolontariuszami w celu zacieśnienia współpracy.

- Dawaj wolontariuszom konkretne zadania i zapewnij możliwość nauczenia się czegoś nowego.
- Angażuj wolontariuszy w planowanie zadań – wysłuchaj ich pomysłów i propozycji.
- Zapewnij konsultacje indywidualne i grupowe – omów doświadczenie, obowiązki i trudności wolontariuszy.
- Wyznacz koordynatora wolontariuszy.
- Ufaj wolontariuszom, powierzając im odpowiedzialne prace.

POKAŹ SENIOROM, ŻE DOCENIASZ ICH PRACĘ

Przed otwarciem Senioralnego Centrum Telefonicznego w Rydze dla seniorów, zorganizowano kilka spotkań i kursów, w ramach których mieli oni możliwość zapoznania się z kwestiami geriatrycznymi, jak również rozważyć możliwość zostania wolontariuszem. Pomogło to im spojrzeć na wolontariat jak na wyzwanie oraz możliwość opanowania nowych umiejętności i zdolności. Wydarzenia pomogły seniorom poczuć się, że są potrzebni i doceniani.

Lider projektu:



Centrum Doradztwa
Strategicznego

Partner projektu:



RIGA CITY
COUNCIL
WELFARE
DEPARTMENT

Rysunek 2. Ulotka pokazująca korzyści i zachęcająca do włączenia się w wolontariat w Senioralnym Centrum Telefonicznym w Rydze – Strona 1 (tłumaczona).



„Podoba mi się to, że mogę oferować bezpłatne wydarzenia kulturalne seniorom, którzy nie mogą sobie pozwolić na uczestnictwo w płatnych imprezach.”

SENIORALNE CENTRUM TELEFONICZNE





Būsīm aktīvi!

Jak możesz dołączyć do projektu?

- zostając wolontariuszem centrum telefonicznego,
- rozpowszechniając informacje, angażując innych wolontariuszy,
- informując swoich przyjaciół, znajomych, krewnych o Senioralnym Centrum Telefonicznym i zachęcając do skorzystania z jego usług,
- dzwoniąc i rozmawiając o ważnych dla siebie tematach.

Dzwoniąc do centrum telefonicznego, możesz:

- uzyskać informację i możliwościach wolontariatu oferowanych przez samorząd Rygi,
- otrzymać informacje o możliwościach spędzenia wolnego czasu,
- otrzymać informacje o bieżących wydarzeniach kulturalnych,
- porozmawiać na ważne dla siebie tematy lub znaleźć towarzyszy rozmowy, którzy okażą ci zrozumienie.

Abyś nie musiał płacić za rozmowę, wolontariusz centrum telefonicznego proponuje oddzwonienie lub możesz sam poprosić o oddzwonienie. Czekamy na telefony od tych osób, które chcą dołączyć do naszej grupy wolontariuszy i działać w centrum telefonicznym, jak również od tych, którzy chcą porozmawiać i poznać informacje posiadane przez centrum telefoniczne.

SENIORALNE CENTRUM TELEFONICZNE

Czekamy na Twój telefon: **25643438**
20224913
29438355

Jak możesz dołączyć do projektu?

- zostając wolontariuszem centrum telefonicznego,
- rozpowszechniając informacje, angażując innych wolontariuszy,
- informując swoich przyjaciół, znajomych, krewnych o Senioralnym Centrum Telefonicznym i zachęcając do skorzystania z jego usług,
- dzwoniąc i rozmawiając o ważnych dla siebie tematach.

Dzwoniąc do centrum telefonicznego, możesz:

- uzyskać informację i możliwościach wolontariatu oferowanych przez samorząd Rygi,
- otrzymać informacje o możliwościach spędzenia wolnego czasu,
- otrzymać informacje o bieżących wydarzeniach kulturalnych,
- porozmawiać na ważne dla siebie tematy lub znaleźć towarzyszy rozmowy, którzy okażą ci zrozumienie.

Abyś nie musiał płacić za rozmowę, wolontariusz centrum telefonicznego proponuje oddzwonienie lub możesz sam poprosić o oddzwonienie. Czekamy na telefony od tych osób, które chcą dołączyć do naszej grupy wolontariuszy i działać w centrum telefonicznym, jak również od tych, którzy chcą porozmawiać i poznać informacje posiadane przez centrum telefoniczne.

SENIORALNE CENTRUM TELEFONICZNE

Czekamy na Twój telefon: **25643438**
20224913
29438355



Czekamy na Twój telefon: **25643438**
20224913
29438355



EIROPAS SAVIENĪBA
Eiropas Reģionālās attīstības fonds




RĪGAS DOMES
LABKLĀJĪBAS
DEPARTAMENTS

Lider projektu:



Centrum Doradztwa
Strategicznego

Partner projektu:



RIGA CITY
COUNCIL
WELFARE
DEPARTMENT

Strona 45

Rysunek 3. Ulotka pokazująca korzyści i zachęcająca do włączenia się w wolontariat w Senioralnym Centrum Telefonicznym w Rydze – Strona 2 (tłumaczona).

Departament Opieki Społecznej Urzędu Miasta Ryga realizuje projekt „Bądźmy aktywni! – zmniejszenie izolacji społecznej osób starszych poprzez wolontariat w Estonii, Finlandii i na Łotwie” współfinansowany w ramach programu Regionu Bałtyku Centralnego 2014-2020.

W ramach projektu w Rydze utworzono i otwarto specjalne senioralne centrum telefoniczne, w którym seniorzy działają na zasadzie wolontariatu.

Centrum telefoniczne będzie działać przez 10 miesięcy - od lutego 2016 r. do końca listopada 2016 r. Centrum telefoniczne znajduje się na terenie I Szpitala w Rydze.

„Kiedy zostałam wolontariuszką, sama dowiedziałam dużo nowych i ciekawych rzeczy”.



Celem projektu jest znalezienie odpowiedzi na następujące pytania:

- **Jakie są możliwości** podjęcia pracy wolontariackiej w Rydze?
- **Jakie organizacje** przyjmują wolontariuszy i jak rozwinąć i poszerzyć ten ruch?
- **Jak sprawić**, aby seniorzy stali się bardziej aktywni i w większym stopniu wykorzystywali różne oferowane możliwości spędzania wolnego czasu?
- **Jak motywować** osoby starsze do zostania wolontariuszami i zaangażowania się w wolontariat?

Lider projektu: Stowarzyszenie Zdrowych Miast Regionu Bałtyckiego (Finlandia)
Partnerzy: Ośrodek Opieki nad Osobami Starszymi w Parnawie (Estonia)
Departament Opieki Społecznej Urzędu Miasta Ryga (Łotwa)
Urząd Miasta Turku, Departament Opieki Społecznej (Finlandia)

Godziny pracy centrum telefonicznego: w dni robocze, 4 godziny dziennie (od 10.00 do 14.00).

Senioralni wolontariusze mogą wybrać odpowiedni dla siebie czas i dzień pracy w centrum telefonicznym, jak również mogą uczestniczyć w wolontariacie sami lub razem z przyjaciółmi/towarzyszami.

Zadania wolontariuszy:

wykonywanie i odbieranie rozmów telefonicznych od innych seniorów (zalecana jest znajomość języka łotewskiego i rosyjskiego)

rejestrowanie swojej pracy w centrum telefonicznym (informacja o sobie, liczba wykonanych i odebranych rozmów telefonicznych oraz ich temat)

Co oferujemy wolontariuszom?

- satysfakcję z wykonania potrzebnej pracy, znalezienie nowych towarzyszy, pokrzepianie innych,
- uczestnictwo w wydarzeniach kulturalnych organizowanych przez Urząd Miasta Ryga,
- uczestnictwo w imprezach edukacyjnych i twórczych w ramach projektu „Bądźmy aktywni!”,
- niewielkie upominki dziękczynne za aktywne uczestnictwo w projekcie.

Czekamy na Twój telefon:

25643438 20224913 29438355

Czas trwania projektu: 1 maja 2015 r. - 28 lutego 2017 r.

7. Informowanie o przedsięwzięciu seniorów nieaktywnych.

- a. zaangażowanie lokalnych mediów/portali/organizacji – w miarę możliwości informacja w prasie; plakaty/zrywki/ ulotki do skrzynek;
- b. nawiązanie współpracy z instytucjami senioralnymi, klubami seniora itp.
- c. bywać tam, gdzie bywają seniorzy / zostawiać tam materiały informacyjne (Kościół, przychodnie, bary mleczne, biblioteki, kluby seniora, inne zidentyfikowane miejsca)
- d. „ambasador wolontariatu”; lokalne autorytety (przykład geriatry-celebryty)
- e. ciągłość/cykliczność działań promocyjnych.
 - Lekarze rodzinni – w jaki sposób podjąć współpracę z nimi?
 - Księża/kościół;
 - Apteki/przychodnie;
 - Gazety np. gazeta rybnicka
 - Facebook (w szczególności grupy i strony związane z organizacjami senioralnymi)
 - Szkoły – poprzez wnuków (np. w trakcie wspólnych imprez – dzień babci i dziadka)
 - Eventy i imprezy przykuwające uwagę, wyjście w teren do ludzi, w miejscach, których oni sami są (przebrania, itp.).

Lider projektu: _____



Centrum Doradztwa
Strategicznego

Partner projektu: _____



RIGA CITY
COUNCIL
WELFARE
DEPARTMENT



Vecāka gadagājuma cilvēku sociālās integrācijas projekts

Senioralne Centrum Telefoniczne



Czas pracy: codziennie w dni robocze **od 10.00 do 14.00**

Dzwoniąc do centrum telefonicznego, możesz:

- ✓ uzyskać informację i możliwościach wolontariatu oferowanych przez samorząd Rygi
- ✓ otrzymać informacje o możliwościach spędzenia wolnego czasu
- ✓ otrzymać informacje o bieżących wydarzeniach kulturalnych
- ✓ po prostu porozmawiać na ważne dla siebie tematy lub znaleźć towarzyszy rozmowy, którzy okażą ci zrozumienie

Czekamy na Twój telefon:

20224913 25643438 29438355

Aby zaoszczędzić Twoje pieniądze, wolontariusz centrum telefonicznego zaproponuje oddzwonienie lub możesz sam poprosić o oddzwonienie.

Czekamy na telefony od tych osób, które chcą dołączyć do naszej grupy wolontariuszy i działać w centrum telefonicznym, jak również od tych, którzy chcą porozmawiać i poznać informacje posiadane przez centrum telefoniczne.

8. Jak przygotować Seniorów – Wolontariuszy do „pracy” w Centrum Telefonicznym.

Działanie Centrum Telefonicznego 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 Centrum Telefonicznego oparte jest na pracy wolontariuszy.

Z zasady pracy wolontariackiej, jaka konstytuuje działanie Centrum Telefonicznego, wynika wprost sposób współpracy z wolontariuszami w oparciu o procesy:

- I. angażowania, rekrutowania,
- II. wprowadzania do pracy i bezpośredniej współpracy
- III. aż po zakończenie współpracy.

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

Etap I – angażowanie i rekrutowanie.

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

- dotarciu z informacją do seniorów, potencjalnych wolontariuszy, że mogą podjąć się pracy w ramach Centrum Telefonicznego czyli efektywna, trafna promocja wolontariatu senioralnego, prowadzonego w oparciu o Centrum Telefoniczne,
- zachęceniu, motywowaniu seniorów, potencjalnych wolontariuszy, do pracy w Centrum Telefonicznym.

Zakres efektywnej promocji został/zostanie poruszony w rozdziale 7 tym samym tutaj omówione zostanie zagadnienia zachęcania, i motywowania seniorów - potencjalnych wolontariuszy.

Generalnie motywy bycia wolontariuszem, w każdym wieku i w każdej dziedzinie (nie tylko w przypadku seniora – wolontariusza), można symbolicznie (za: www.bibliotekawolontariatu.pl/biblioteka/e-book/177/, www.wolontariat.org.pl) podzielić na trzy grupy:

- towarzyskie / społeczne – wolontariusz chce poznać nowych ludzi, aktywnie i ciekawie spędzić czas, zdobyć pewien status i zyskać uznanie bądź przynależność do grupy;
- pragmatyczne – wolontariusz chce pomagać ludziom, zrobić coś pożytecznego, zdobyć pewne umiejętności;

- 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.

Analizując motywacje jakie cechują wolontariuszy zaangażowanych w Ryskim Centrum Telefonicznym widzimy, że wpisują się one wprost w powyższy podział. Wolontariusze w Rydze angażują się w pracę w Centrum Telefonicznym ponieważ:

- mają możliwość kontaktu, spotkania się innymi wolontariuszami w trakcie pracy w centrum – 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 CT 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 CT to także sposób na spędzanie wolnego czasu „(...) po przejściu na emeryturę około pół roku zaliczaliśmy wszystkie możliwe kina, występy, zajęcia ale i tak czegoś brakowało, i tym czymś jest odpowiedzialna praca w centrum telefonicznym” - 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 Centrum Telefonicznego, 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 zaangażować seniorów do pracy wolontariackiej w Centrum Telefonicznym.

Poniższy wylistowany zestaw korzyści może być wykorzystany wprost przy formułowaniu przekazu kierowanego do środowisk senioralnych gdzie zamierza się poszukiwać potencjalnych wolontariuszy w takich materiałach informacyjnych jak ulotki, plakaty, informacje prasowe oraz internetowe jak również bezpośrednie rozmowy z potencjalnymi wolontariuszami.

Etap II - wprowadzania do pracy i bezpośredniej współpracy

Działanie skierowane specjalnie dla wolontariuszy działających w centrum telefonicznym (obszar motywacji / nagrodzenia za pracę):

- Spotkania świąteczne - Boże Narodzenie, opłatek.
- warsztaty artystyczne – bardzo ciekawe / wartościowe np. malowanie na wodzie – z pierwszeństwem udziału (2 razy do roku),
- warsztaty z malowania porcelany (jak wyżej),
- „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,
- Zeszyt / broszura wydana dla wolontariuszy do robienia notatek wyposażona we wkładki z podstawowymi numerami telefonów do różnych ośrodków, instytucji kultury itp. – rozdawana wolontariuszom.
- Codzienne odwiedziny koordynatora centrum telefonicznego.

- a. System szkoleń dla wolontariuszy - przygotowanie wolontariuszy do pracy w Centrum Telefonicznym np.:
- jak rozmawiać
 - jak sobie poradzić z trudnymi sytuacjami
 - jak umocnić osobę dzwoniącą
 - scenariusze rozmów

Wyzwanie – nieudzielanie porad, niepobieranie danych osobowych, zapewnienie funkcji oddzwaniania, powiązanie komunikacyjne wolontariuszy (sieć - telefony, komunikatory, wymiana doświadczeń).

- b. system wsparcia w trakcie realizacji działań wolontariackich – pracy w Centrum Telefonicznym,
- c. potrzeba przygotowania wolontariuszy na „trudne/emocjonalne” rozmowy (sposoby radzenie sobie w takich sytuacjach) czy też wsparcia psychologicznego (superwizje / podsumowania dnia przez koordynatora; dostępność konsultacji/rozmowy z psychologiem);
- d. System szkolenia / kaskadowania wiedzy dla nowych wolontariuszy, którzy pojawią się w trakcie działania CT.

Lider projektu:



Centrum Doradztwa
Strategicznego

Partner projektu:



RIGA CITY
COUNCIL
WELFARE
DEPARTMENT

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 rozłączy się osoba dzwoniąca.
- Rozmowę, która została przerwana z nieznanych 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 zapewnienie klienta, że oddzwonisz.

SPOSOBY PROWADZENIA ROZMOWY

- Jeśli rozmówca używani 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...”

Lider projektu: _____



Centrum Doradztwa
Strategicznego

Partner projektu: _____



RIGA CITY
COUNCIL
WELFARE
DEPARTMENT

PRZYKŁADOWY SCENARIUSZ ROZMOWY

Klient dzwoni do Senioralnego Centrum Telefonicznego, bez oddzwaniańia.

Postępowanie w przypadku, gdy wolontariusz Senioralnego Centrum Telefonicznego nie jest w stanie udzielić odpowiedzi na zadane pytanie, ponieważ nie posiada informacji.

Wolontariusz: Senioralne Centrum Telefoniczne, (imię), słucham.

Klient: Dzień dobry, chciałbym się dowiedzieć, czy w okręgu Līvāni w tym tygodniu odbywają się jakieś wydarzenia kulturalne lub rozrywkowe?

Wolontariusz: Bardzo przepraszam, ale nie posiadamy informacji o wydarzeniach kulturalnych lub rozrywkowych w okręgu Līvāni. Możemy udzielić informacji tylko o imprezach kulturalnych i rozrywkowych w Rydze. Czy mogę jeszcze w czymś pomóc?

Klient: Dziękuję, tym razem nie!

Wolontariusz: Dziękujemy za telefon. Do usłyszenia

PRZYKŁADOWY SCENARIUSZ ROZMOWY

Klient dzwoni do Senioralnego Centrum Telefonicznego, klient chce, aby do niego oddzwoniono.

Wolontariusz: Senioralne Centrum Telefoniczne (imię), słucham.

Klient: Dzień dobry!

Wolontariusz: Centrum Telefoniczne oferuje również usługę oddzwonienia. Czy chce Pan/Pani kontynuować rozmowę czy życzy Pan/Pani sobie, aby do Pana/Pani oddzwonić?

Klient: Tak, proszę oddzwonić!

Wolontariusz: Proszę podać swój numer telefonu!

Klient: Mój numer telefonu to 29975673.

Wolontariusz: 29975683, poprawnie?

Klient: Tak, to poprawnie!

Wolontariusz: Dziękuję, za chwilę do Pana/Pani oddzwonię!

Wolontariusz: Jeśli Pan/Pani zmieni zdanie, proszę zadzwonić do nas później.

Klient: Dziękuję!

Wolontariusz: Do usłyszenia!

Klient: Do usłyszenia!

PRZYKŁADOWY SCENARIUSZ ROZMOWY

Oddzwanianie do klienta

Wolontariusz: Dzień dobry, tu (imię) z Senioralnego Centrum Telefonicznego, przed chwilą dzwonił/-a Pan/Pani do nas i chciał/-a Pan/Pani, żebyśmy do Pana/Pani oddzwonili. Jak mogę pomóc?

Klient: Chciałbym uzyskać więcej informacji o możliwościach wolontariatu dla seniorów.

Wolontariusz: Miło mi to słyszeć. Jaki rodzaj wolontariatu Pana/Panią interesuje najbardziej? *(ustala zainteresowania, potrzeby)*

Klient: Chętnie poprowadzę zajęcia z gimnastyki gdzieś w Rydze.

Wolontariusz: Możemy zaproponować kontakt, na przykład, ze świetlicami dla osób dorosłych lub różnymi stowarzyszeniami.

Klient: Tak, proszę podać nazwy i numery telefonów.

Wolontariusz: Dobrze, chwileczkę. Wolontariat można wykonywać...

Klient: Dziękuję.

Wolontariusz: Proszę, oprócz tego możemy zaproponować Panu/Pani wykonywanie wolontariatu w Senioralnym Centrum Telefonicznym. Czy chciałby/chciałaby Pan/Pani usłyszeć więcej o takich możliwościach?

Klient: No, nie wiem... być może...

Wolontariusz: Może opowiem więcej o Senioralnym Centrum Telefonicznym?

Klient: Tak, proszę.

Wolontariusz: (Udziela informacji o Senioralnym Centrum Telefonicznym) Senioralne Centrum Telefoniczne działa w dni robocze w godzinach od 10.00 do 14.00, codziennie 2-3 seniorów wykonuje wolontariat w centrum telefonicznym. W centrum telefonicznym głównie udzielamy seniorom informacji na temat wydarzeń kulturalnych i rekreacyjnych w Rydze, informujemy o możliwościach wykonywania wolontariatu, jak również rozmawiamy na inne tematy. Czy jest Pan/Pani zainteresowana wolontariatem w Senioralnym Centrum Telefonicznym?

Klient: Myślę, że na razie nie!

Wolontariusz: Jeśli Pan/Pani zmieni zdanie, proszę zadzwonić do nas później.

Klient: Dziękuję!

Wolontariusz: Do usłyszenia!

Klient: Do usłyszenia!

8. Wnioski z warsztatów z seniorami

1. Profil seniora wolontariusza

a. Dane demograficzne:

- Bytom
 - Wiek: 60+ bez ograniczeń wiekowych;
 - Płeć: kobiety i mężczyźni (mile widziani);
 - Znajomość gwary śląskiej mile widziana;
 - Miejsce zamieszkania: cały Bytom, możliwość pracy osoby także spoza miasta.
- Wałbrzych
 - Wiek: 60+ bez ograniczeń wiekowych (z naciskiem na osoby do 70 rż);
 - Płeć: większość stanowiły będą kobiety (specyficzna struktura demograficzna);
 - Miejsce zamieszkania: Wałbrzych (ze wskazaniem na Centrum), możliwe włączenie mieszkańców okolic (np. Szczawno Zdrój).
- Rybnik
 - Wiek: 60+ bez ograniczeń wiekowych;
 - Płeć: kobiety i mężczyźni
 - Miejsce zamieszkania: Rybnik, głównie centrum (możliwość włączenia całego powiatu?)

b. Obawy uczestnictwa w Wolontariacie przez Seniorów.

- **Obawy związane z prowadzeniem rozmów telefonicznych:**
 - obawa przed prowadzeniem rozmów telefonicznych (czy jesteśmy do tego przygotowani?) / umiejętność przekazania wiedzy / informacji;
 - obawa przed trudnymi rozmowami telefonicznymi (np. rozmowa wulgarna, rozmowa złośliwa, rozmowa trudna psychicznie) – jak sobie z tym radzić? Jak powiedzieć STOP?
 - obawa przed utratą cierpliwości – za długie rozmowy, uciążliwe telefony;
 - obawa złego zrozumienia odpowiedzi na zadane pytanie;

Lider projektu: _____



Centrum Doradztwa
Strategicznego

Partner projektu: _____



RIGA CITY
COUNCIL
WELFARE
DEPARTMENT

- brak przygotowania do roli wolontariusza w centrum telefonicznym (jak rozmawiać, jak sobie radzić z problemami innych, jak pomóc / umocnić osobę dzwoniącą).
- **Obawa o brak wiedzy związanej z tematem rozmowy:**
 - brak wiedzy na temat imprez, które są realizowane na terenie miasta;
 - brak szczegółowej wiedzy medycznej, prawnej;
 - obawa przed wprowadzeniami w błąd dzwoniących;
 - obawa przed wymuszaniem porad, na które nie jesteśmy przygotowani jako wolontariusz;
 - obawa o podanie złych informacji (wprowadzenie w błąd dzwoniącego);
 - obawa o wymuszanie odpowiedzi od wolontariusza (nawet jeśli nie wie);
 - brak możliwości udzielenia odpowiedzi w danej chwili.
- **Obawy związane ze stanem zdrowia wolontariuszy:**
 - *mówię bardzo głośno – czy dzwoniący nie będą mieli zastrzeżeń?*
 - ogólny zły stan zdrowia (*nie mogę przyjść na dyżur, ponieważ źle się czuję*).
- **Obawy psychiczne (psychologiczne)**
 - obawa przed krytyką wolontariusza (krytyka ze strony osób, które nie rozumieją chęci poświęcenia się dla innych);
 - brak pewności siebie w rozmowach telefonicznych / nieśmiałość;
 - lęk przed nieznanym (czy podołam wyzwaniu?);
 - brak pewności w sprostaniu potrzebom i wymaganiom osób potrzebujących wsparcia:
 - *czy zdołam innym doradzić w określonych sprawach?*
 - *czy uda mi się nakłonić innych do aktywności?*
 - *postaram się być wiarygodna!! ale czy w każdej sytuacji mi się uda?*
 - obawa o skutek udzielonej porady – odpowiedzialność za swoje porady;
 - niepewność reakcji po „drugiej stronie”;
 - czy odnajdę się w nowej grupie (zespole wolontariuszy);
 - brak niezbędnego wsparcia (psychologicznego, organizacyjnego przy działaniu CC);
 - obawa przed zbyt dużym zaangażowaniem emocjonalnym;

- **Obawy związane z brakiem czasu**
 - dyspozycyjność wolontariusza (udział w wieku innych aktywnościach);
 - ograniczenie czasowe związane z opieką nad innymi członkami rodziny;
 - niespodziewane wydarzenia losowe, które uniemożliwią udział w wolontariacie.
 - Ile czasu będę musiała poświęcić na pracę w CC?

- **Obawy z trudnością dojazdu do miejsca, w którym będzie Centrum Telefoniczne**
 - dotarcie do miejsca działania projektu;
 - konieczna lokalizacja blisko przystanku;
 - lokalizacja w miejscu z łatwym dostępem (także dla osób z niepełnosprawnościami).

- **Obawy o bezpieczeństwo wolontariusza**
 - *zachowanie prywatności, a kontrola udzielanych porad - Czy rozmowy będą nagrywane?*

- **Obawy o koszty**
 - jakie wiążą się z tym koszty własne? np. bilet (MPK) pomysł na kartę miejską darmową dla dyżuru.

c. Potrzeby osób w wieku 60+ (wolontariuszy)

- potrzeba wyjścia z domu;
- potrzeba kontaktu z innymi / z rodziną w kraju i zagranicą;
- poznawanie nowych ludzi;
- chęć spędzenia czasu w miłym towarzystwie;
- dbałość o wizerunek własny;
- ciekawe i przyjemne spędzenie czasu;
- pomoc innym ludziom;
- zdobywanie nowych umiejętności i wiedzy;
- samorealizacja;
- rozwijanie tolerancji i empatii;
- aktywność i rozwój osobisty;
- dbania o zdrowie / zdrowy styl życia;
- potrzeba bycia aktywnym;
- walka z nudą;
- chęć niesienia pomocy innym;

Lider projektu: _____



Centrum Doradztwa
Strategicznego

Partner projektu: _____



RIGA CITY
COUNCIL
WELFARE
DEPARTMENT

- własny rozwój poprzez naukę i sport;
- potrzeba dzielenia zainteresowań z innymi rówieśnikami;
- poznanie historii miasta;

d. Potrzeby w zakresie uczestnictwa w CC?

- zdobycie wiedzy prawidłowo przeprowadzanych rozmów
- szkolenia z komunikacji
- utworzenie i wprowadzenie modelu zbierania informacji
- stworzenie katalogu wolontariusza
- rozpowszechnienie informacji
- bezpieczny dojazd do Centrum;
- spotkania z innymi wolontariuszami – wymiana doświadczeń.
- zapewnienie bezpieczeństwa (psychicznego, osobistego);
- znalezienie czasu na udział w Centrum;
- poszukiwanie nowych wyzwań

e. W jaki sposób osoby w wieku 60+ lubią spędzać czas / zainteresowania?

Zajęcia średnio 2-4 godzin dziennie.

- Zajęcia sportowe:
 - joga;
 - pływanie;
 - gimnastyka / aerobik;
- Zajęcia artystyczne:
 - rękodzieło;
 - robótki ręczne;
 - malarstwo;
- Spotkania towarzyskie:
 - spotkania z młodzieżą;
 - pogadanki;
 - spotkania w Klubie Seniora / UTW;
 - wspólne spotkania ze znajomymi;
- Na świeżym powietrzu:
 - wycieczki piesze i rowerowe;
 - spacer (także z psem);
 - spacer – bycie blisko przyrody;
 - podróże;
 - uprawa ogrodu / działki;
- zajęcia kulturalne:
 - kino;
 - teatr;

Lider projektu: _____



Centrum Doradztwa
Strategicznego

Partner projektu: _____



RIGA CITY
COUNCIL
WELFARE
DEPARTMENT

- wystawy, kiermasze
- Zajęcia muzyczne:
 - Zabawy taneczne;
 - Śpiew;
 - Taniec;
- Kursy językowe;
- Zajęcia komputerowe;
- Czytanie książek
- rozwiązywanie gier logicznych
- Rozwiązywanie krzyżówek;
- Konmetologia;
- Działania społeczne;
 - Pomoc innym (rodzinie, znajomym, opieka nad chorymi);
 - Zaangażowanie się w działania stowarzyszeń / fundacji;
- Obowiązki domowe / prowadzenie gospodarstwa domowego.

f. Cechy dobrego wolontariusza.

- aktywność;
- asertywność;
- bezinteresowność w niesieniu pomocy;
- bycie gotowym na nowe wyzwania;
- chęć pomocy innym;
- cierpliwość;
- dysponowanie czasem wolnym;
- empatia;
- komunikatywność;
- kreatywność;
- łatwość w nawiązywaniu kontaktów;
- miły, wyraźny głos;
- odpowiedzialność;
- osoba o szerokich zainteresowaniach / doświadczeniu życiowym;
- osoba, która chce być potrzebna;
- otwartość na innych;
- posiadanie dużego doświadczenia życiowego;
- pozytywne nastawienie do życia;
- sumienność;
- umiejętność słuchania;
- wiarygodność;
- zaradność;
- znajomość miasta i środowiska senioralnego;
- znajomość potrzeb osób starszych;
- kultura osobista;
- optymizm;
- inspiruje i zachęca innych

Lider projektu: _____



Centrum Doradztwa
Strategicznego

Partner projektu: _____



RIGA CITY
COUNCIL
WELFARE
DEPARTMENT

g. Korzyści płynące z uczestnictwa w Wolontariacie.

- satysfakcja z niesienia pomocy innym,
- uznanie, docenienie;
- podniesienie własnej wartości;
- poczucie bycia potrzebnym dla innych ludzi;
- radość z udzielonej pomocy;
- zdobywanie nowych informacji (dla siebie);
- rozwój osobisty, możliwość zdobycia nowej wiedzy;
- możliwość poznania nowych osób;
- możliwość dzielenia się swoją wiedzą i doświadczeniem;
- możliwość korzystania w pierwszej kolejności z imprez bezpłatnych;
- kontakt z drugim człowiekiem;
- przyjemne spędzenie czasu wolnego;
- *pomoc drugiemu człowiekowi - okazanie zainteresowania jego problemami, wysłuchanie. To co uczynisz drugiemu wraca do ciebie z nawiązką;*

h. Oferta CC wg uczestników warsztatów:

- Imprezy/ gdzie/ co się dzieje/ - kino, teatr, wydarzenia
- doświadczony działkowicz udziela porad w zakresie hodowli kwiatów i warzyw, jakie gatunki w naszych warunkach najlepiej uprawiać w celach konsumpcyjnych i wizualnych;
- Porady: pielęgniarские, ZUS, kulinarne, księgowo
- Motywowanie koleżanek i kolegów do uprawiania sportu z uwzględnieniem możliwości fizycznych danej osoby
- Komisja Emerytów i Rencistów – st. Izba Lekarska
- przewodnicząca Klubu Lekarza Seniorów
- dzielenie się swoimi pasjami;
- bycie zapalnikiem działań kulturalnych;
- Doradztwo w sprawach kulinarnych;
- mogą być telefony o zdrowie, kłopotów rodzinnych, prawnych (sąd itp.) – trudne sprawy

Lider projektu: _____



Centrum Doradztwa
Strategicznego

Partner projektu: _____



RIGA CITY
COUNCIL
WELFARE
DEPARTMENT

9. Kwestionariusz diagnozowania potrzeb seniorów w obszarze wolontariatu i aktywności społecznej

ANKIETA – POTRZEBY OSÓB STARSZYCH

Dzień dobry,

Nazywam się (imię i nazwisko) i realizuję ankietę badającą potrzeby osób starszych. W ramach ankiety badamy potrzeby w obszarze wolontariatu aktywności społecznej osób starszych, a także problemy, z jakimi borykają się osoby w wieku 60+, tak, aby oferta tworzonego centrum telefonicznego była dostosowana do Państwa oczekiwań.

Ankieta jest całkowicie anonimowa.

Czy mogę zająć Panu / Pani 15 minut w celu jej wypełnienia?

1. W jaki sposób najczęściej spędza Pan / Pani swój czas wolny? (proszę zaznaczyć maksymalnie 3 odpowiedzi)

- Oglądanie telewizji
- Czytanie książek
- Spotkania / rozmowy ze znajomymi / rodziną
- Spacer
- Wycieczki
- Wyjścia do kina / teatru / filharmonii
- Uczestnictwo w zajęciach zorganizowanych np. w klubie seniora
- Praca na działce / w ogrodzie
- Prace manualne (robótki ręczne)
- Wolontariat (w jakim obszarze?.....)
- Inne, jakie?.....

Lider projektu: _____



Centrum Doradztwa
Strategicznego

Partner projektu: _____



RIGA CITY
COUNCIL
WELFARE
DEPARTMENT

2. Czy uważa się Pan / Pani za osobę aktywną społecznie, tzn. taką, która uczestniczy w wielu spotkaniach, organizowanych zajęciach, często spotyka się z innymi ludźmi?

- Tak
- Nie → przejdź do pytania 2A

2A. Jakie są powody Pana / Pani niskiej aktywności społecznej? (proszę zaznaczyć maksymalnie 3 odpowiedzi)

- Zły stan zdrowia
- Problemy z poruszaniem się / wyjściem z domu
- Opiekuje się rodziną (np. wnukami)
- Istniejąca oferta jest zbyt droga
- Istniejąca oferta jest mało interesująca
- Nie potrafię znaleźć oferty / nie wiem co ciekawego dzieje się w mieście
- Pracuję zawodowo
- Inne,
jakie?.....

3. Z kim Pan / Pani mieszka? (można zaznaczyć kilka odpowiedzi)

- Z mężem / żoną / partnerem życiowym / partnerką życiową
- Z dziećmi
- Z wnukami
- Mieszkam sam/a
- Ze zwierzęciem

Lider projektu: _____



Centrum Doradztwa
Strategicznego

Partner projektu: _____



RIGA CITY
COUNCIL
WELFARE
DEPARTMENT

4. Z kim regularnie (przynajmniej raz w tygodniu) utrzymuje Pan / Pani kontakty towarzyskie i w jaki sposób?

	Utrzymuję kontakt telefoniczny	Spotykam się w domu	Spotykam się poza domem	Nie utrzymuję regularnych kontaktów
Z rodziną				
Ze znajomymi / z przyjaciółmi				
Z sąsiadami				

5. Czy zdarza się, że czuje się Pan / Pani samotny / samotna?

- Zdecydowanie tak – dlaczego?.....
- Raczej tak – dlaczego?.....
- Trudno powiedzieć
- Raczej nie
- Zdecydowanie nie

6. Czy uważa Pan / Pani, że informacje potrzebne osobom starszym są łatwo dostępne?

- Zdecydowanie tak
- Raczej tak
- Trudno powiedzieć
- Raczej nie
- Zdecydowanie nie

7. Jakiego rodzaju informacji Panu / Pani brakuje?

- Informacje o wydarzeniach kulturalnych
- Informacje o zajęciach sportowych i rekreacyjnych
- Informacje o służbie zdrowia (dostępności lekarzy, aptek)
- Pomoc prawna
- Pomoc finansowa
- Pomoc techniczna (np. drobne naprawy)

Lider projektu: _____

Partner projektu: _____



Centrum Doradztwa
Strategicznego



RIGA CITY
COUNCIL
WELFARE
DEPARTMENT

8. Skąd najczęściej czerpie Pan/ Pani informację o wydarzeniach / ofercie skierowanej do seniorów. (Proszę podać konkretne miejsca lub nazwy/tytuły np. gazety, programu telewizyjnego, stacji radiowej itp.)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

9. Gdyby mógł Pan / mogła Pani zadzwonić do centrum telefonicznego, w którym dyżurują przyjaźni seniorzy, gotowi porozmawiać, udzielić informacji, to na jakie tematy najchętniej by Pan / Pani porozmawiał/a?

- o zdrowiu
- o życiu codziennym
- o ofercie dostępnej dla osób starszych (spotkania, zajęcia)
- o turystyce
- o kulinariach
- inne,
jakie.....

METRYCZKA:

Wiek:

Płeć: Kobieta

Mężczyzna

Lider projektu: _____



Centrum Doradztwa
Strategicznego

Partner projektu: _____



RIGA CITY
COUNCIL
WELFARE
DEPARTMENT

10. Tworzenie senioralnego centrum telefonicznego krok po kroku

Aby uruchomić senioralne centrum telefoniczne należy wdrożyć następujące działania:

1. Przeprowadź badanie wśród seniorów z Twojego miasta na temat ich potrzeb w obszarze wolontariatu i aktywności społecznej.
2. Zbierz grupę seniorów, chętną do prowadzenia senioralnego centrum telefonicznego i zorganizuj dla nich spotkanie wprowadzające. W trakcie spotkania przedstaw wyniki badań potrzeb seniorów z twojego miasta oraz sprawdź kompetencje seniorów w zakresie umiejętności prowadzenia rozmów telefonicznych. Omów z nimi ich potrzeby i wyobrażenia na temat prowadzenia centrum telefonicznego.
3. Zorganizuj miejsce działania centrum telefonicznego, wg wytycznych z modelu oraz uwag przyszłych seniorów wolontariuszy.
4. Zbierz informację na temat działalności organizacji na terenie miasta w zakresie oferty dla seniorów.
5. Zorganizuj szkolenia dla wolontariuszy, którzy mają prowadzić centrum telefoniczne (szkolenie z zakresu umiejętności komunikacyjnych oraz obsługi technicznej sprzętu wg modelu)
6. Przeprowadź akcję promocyjną powstającego centrum telefonicznego.
7. Uruchom centrum telefoniczne.

Lider projektu: _____



Centrum Doradztwa
Strategicznego

Partner projektu: _____



RIGA CITY
COUNCIL
WELFARE
DEPARTMENT

11. Program warsztatów dla JST i PES

Dzień I.

Blok 1. 9.00 – 11.30

Senioralne centrum telefoniczne – geneza powstania, cel główny, idea funkcjonowania.

- Mapowanie inicjatyw kierowanych dla seniorów (inicjatywy aktywizujące społecznie osoby dojrzałe).
- Aktywizacja osób starszych na różnych poziomach: poprzez włączanie w życie społeczne osób nieaktywnych, często samotnych oraz rozwój osobisty aktywnych seniorów/wolontariuszy - jako cel główny senioralnego centrum telefonicznego.
- Funkcje senioralnego centrum telefonicznego: aktywizacyjna, integracyjna, informacyjna, badawcza.
- Geneza powstania senioralnego centrum telefonicznego.

Blok 2. 11.30 – 17.00

Senioralne centrum Telefoniczne – sekwencja działań niezbędnych do przeprowadzenia od pomysłu na powstawanie senioralnego centrum telefonicznego po odebranie pierwszego telefonu.

- Przekonanie lokalnego środowiska (władze lokalne, aktywne środowiska senioralne) o potrzebie realizacji senioralnego centrum telefonicznego.
- Badania środowiska senioralnego – cel i zakres badań, metody/techniki badawcze, grupy badane, organizacja badań.
- Zbudowanie grupy aktywnych seniorów/wolontariuszy do prowadzenia senioralnego centrum telefonicznego – rekrutowanie, motywowanie, badanie kompetencji, przygotowanie do pracy.
- Ćwiczenie umiejętności/nabywanie kompetencji prowadzenia rozmów telefonicznych przez seniorów/wolontariuszy.
- Organizacja miejsca działania senioralnego centrum telefonicznego.
- Budowanie bazy informacji dostępnej dla seniorów/wolontariuszy obsługujących senioralne centrum telefoniczne, m.in.: współpraca z instytucjami posiadającymi ofertę dla seniorów, konstrukcja kanonu treści materiałów informacyjnych, procedury pozyskiwania i aktualizacji materiałów informacyjnych.
- Akcja promująca senioralne centrum telefoniczne.

Lider projektu:



Centrum Doradztwa
Strategicznego

Partner projektu:



RIGA CITY
COUNCIL
WELFARE
DEPARTMENT

Dzień II.

Blok 3. 09.00 – 11.30

Działalność senioralnego centrum telefonicznego.

- a. Czas pracy senioralnego centrum telefonicznego.
- b. Praca seniorów/wolontariuszy – intensywność dyżurów.
- c. Opiekun seniorów/wolontariuszy.
- d. Zasady działania senioralnego centrum telefonicznego.
- e. Monitoring rozmów.

Blok 4. 11.30 – 13.00

Zestaw dobrych praktyk.

- a. Co robić a czego nie robić po podjęciu decyzji o utworzeniu senioralnego centrum telefonicznego.
- b. Korzyści z działalność senioralnego centrum telefonicznego.

Lider projektu: _____



Centrum Doradztwa
Strategicznego

Partner projektu: _____



RIGA CITY
COUNCIL
WELFARE
DEPARTMENT

12. Program szkolenia z zakresu obsługi i prowadzenia senioralnego centrum telefonicznego

Dzień I. Szkolenie komunikacyjne

9.00 – 12.30 Blok 1. Prowadzenie rozmów telefonicznych (w tym przerwa kawowa) – ćwiczenia

- Ćwiczenie i rozwijanie kompetencji komunikacyjnych.
- Trudny klient – jak sobie z nim radzić.
- Sytuacje awaryjne – jak reagować w sytuacji kryzysowej (procedury działań).

12.30 – 13.15 Przerwa obiadowa (45 minut)

13.15 – 14.30 Blok 2. Materiały informacyjne w Centrum Telefonicznym – udzielanie informacji.

- Tematyka dostępnych informacji.
- Udzielanie informacji w rozmowie telefonicznej.
- Zbieranie informacji do centrum telefonicznego.

14.30 – 14.45 przerwa kawowa

14.45 – 15.30 Blok 3. Organizacja centrum telefonicznego

- Zapisy na dyżury, w tym procedury poszukiwania osoby na zastępstwo.
- Pomoc w sytuacjach awaryjnych.
- Opis telefonów.

15.30. – 16.00 Blok 4. Przepisy prawa w Centrum Telefonicznym – wykład

Lider projektu: _____



Centrum Doradztwa
Strategicznego

Partner projektu: _____



RIGA CITY
COUNCIL
WELFARE
DEPARTMENT

Dzień II. Szkolenie z wykorzystania narzędzi technicznych (komputer i telefon).

(szkolenia realizowane w grupach maksymalnie 3-4 osobowych. Każda osoba posiada komputer do własnego użytku, a także telefon komórkowy.). Szkolenie prowadzone w turach 4-osobowych po 1,5 h.

Blok 1. Wprowadzenie do pracy na komputerze (15 minut)

Opis budowy komputera, w tym korzystanie z myszki, touchpada, klawiatury, uruchamianie komputera.

Wprowadzenie: mini wykład – części komputera, jak z nich korzystać.

Ćwiczenia - ćwiczenia na klawiaturze, z myszką, uruchamianie komputera.

Blok 2. Praca z plikami i folderami na komputerze (30 minut)

Wprowadzenie: mini wykład – środowisko windows.

Ćwiczenia: tworzenie oraz usuwanie folderów i plików na komputerze.
Wyszukiwanie folderów plików na komputerze.

Wprowadzenie: mini wykład – Podstawy obsługi programów MS Office

Ćwiczenia: praca na programach MS Word, MS Excel, tworzenie plików, pisanie w programach, operacje kopiuj, wklej, wytnij.

Blok 3. Wyszukiwanie informacji w Internecie (15 minut)

Wprowadzenie: mini wykład – Możliwości i warunki korzystania z Internetu,

Ćwiczenia: obsługa najpopularniejszych przeglądarek internetowych: Chrome, Wyszukiwarki informacji wyszukiwanie wg różnorodnych kluczy.

Blok 4. Praca na telefonie – wybrany model do obsługi Senioralnego Centrum Telefonicznego (15 minut)

Ćwiczenia:

- Uruchamianie telefonu,
- odbieranie i nawiązywanie połączeń,
- pisanie wiadomości tekstowych,
- usuwanie wiadomości tekstowych,
- dodawanie i edytowanie kontaktów,
- zwiększanie głośności dzwonka,
- zwiększenie wielkości tekstu.

Mini wykład: Omówienie możliwych sytuacji awaryjnych w trakcie korzystania z telefonu.