

ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ
«ТУЛЬСКИЙ ПСИХОНЕВРОЛОГИЧЕСКИЙ ИНТЕРНАТ»

ПРИКАЗ

«15 » января 2020 г.

№ 14-004.

**О введении
в действие памятки для волонтеров, осуществляющих
деятельность в ГУ ТО «Тульский психоневрологический интернат»**

В целях обеспечения требований законодательства РФ, Устава ГУ ТО «Тульский психоневрологический интернат» (далее - Учреждения), Положения об Учреждении, упорядочивания деятельности волонтеров, осуществляющих деятельность в Учреждении, улучшения качества обслуживания лиц, получающих социальные услуги в ГУ ТО «Тульский психоневрологический интернат», приказываю:

1. Утвердить памятку для волонтеров, осуществляющих деятельность ГУ ТО «Тульский психоневрологический интернат».
2. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за заместителем директора Чистяковой Г.В.

Директор

И.Ю. Гамова

С приказом ознакомлены:

**Государственное учреждение
Тульской области
Тульский психоневрологический интернат
ПАМЯТКА
ДЛЯ ВОЛОНТЕРОВ,
ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ СВОЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ
В ПСИХОНЕВРОЛОГИЧЕСКОМ ИНТЕРНАТЕ**

ПОНЯТИЯ ДОБРОВОЛЕЦ, ВОЛОНТЕР

Добровольцы (волонтеры) это физические лица, добровольно осуществляющие благотворительную деятельность в общественно полезных целях (Федеральный закон от 5 февраля 2018 г. N 15-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам добровольчества (волонтерства)".

**ДОБРОВОЛЬЧЕСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В УЧРЕЖДЕНИИ
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Добровольный труд и добровольческая деятельность в государственном (муниципальном) учреждении социальной сферы используется в целях улучшении качества жизни, расширения социальной помощи и услуг клиентам этого учреждения.

Добровольный труд реализуется посредством двух форм добровольного участия граждан в деятельности учреждения: - предоставление добровольческих социальных услуг; - выполнение добровольческих работ.

Добровольческие социальные услуги – это совокупность услуг, которые предоставляются добровольцами клиентам учреждения и закрепленные соглашениями учреждения с добровольцами.

Продуктом добровольческих социальных услуг является повышение качества жизни клиентов учреждения в процессе их предоставления.

Добровольческие социальные услуги в зависимости от их назначения подразделяются на:

- социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности граждан в быту;
- социально-психологические, предусматривающие коррекцию психологического состояния граждан для их адаптации в обществе;
- социально-педагогические, направленные на профилактику отклонений в поведении и аномалий личного развития клиентов учреждений,

формирование у них позитивных интересов, в том числе в сфере досуга, организацию их досуга;

- социально-трудовые, связанные с проведением мероприятий по использованию остаточных трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам инвалидов в соответствии с их способностями;

- услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, предусматривающие проведение социально-реабилитационных мероприятий, обучение получателей социальных услуг навыкам поведения в быту и общественных местах;

- социально-правовые, направленные на поддержание или изменение правового статуса, оказание юридической помощи, защиту законных прав и интересов граждан.

Добровольческие работы – это совокупность работ, которые выполняются добровольцами в интересах клиентов учреждения или учреждения в целом и в целях расширения спектра, качества и объема оказываемых социальных услуг, увеличения категорий и численности граждан, получающих эти услуги, закрепленные соглашениями учреждения с добровольцами.

Продуктом добровольных работ в учреждении является конкретный результат их выполнения. Перечень добровольческих социальных работ:

1. Досуговая деятельность (организация свободного времени).
2. Социально-психологическая поддержка.
3. Профилактика здорового и безопасного образа жизни.
4. Педагогическое сопровождение.
5. Творческое развитие (организация творческих мероприятий, конкурсов, праздников).
6. Информационно-просветительская деятельность.
7. Экскурсионная деятельность.
8. Спортивно-оздоровительная деятельность.

Добровольческие виды работ (социальные услуги клиентам учреждения и добровольные работы по их обеспечению) определяются на основе потребностей клиентов, с учетом стратегий учреждения по развитию социальных услуг и помощи клиентам, принимая во внимание, что:

- добровольный труд является дополнительным к основным социальным услугам и помощи учреждения, направлен преимущественно на удовлетворение индивидуальных и групповых потребностей клиентов учреждения, которые не могут в полной мере, или не должны удовлетворяться оплачиваемым персоналом учреждения;

- обязанности добровольцев не могут дублировать должностные обязанности оплачиваемого персонала учреждения в полном объеме.

ПРАВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ДОБРОВОЛЬЦА

Доброволец (волонтер) имеет право:

быть информированным о деятельности учреждения и проходить соответствующее обучение;

принимать участие в мероприятиях учреждения;

отказаться от предложенных учреждением работ и поручений;

выбрать вид добровольческой (волонтерской) деятельности, который отвечает его потребностям и интересам;

получать всю необходимую информацию, оборудование, а также материальные средства для выполнения поставленных перед ним задач;

требовать внесения в книжку волонтера сведений о характере и объеме выполненных работ, его поощрениях и дополнительной подготовке, а также заверения данных сведений печатью и подписью ответственного лица.

Доброволец (волонтер) несет ответственность:

за корректное использование информации о деятельности учреждения и его клиентах;

за соответствие его действий при выполнении работ, определенных соглашением, Уставным нормам учреждения;

за сохранение, переданного ему в пользование имущества учреждения.

за разглашение персональных данных проживающих - получателей социальных услуг ГУ ТО «Тульский психоневрологический интернат» и сотрудников Учреждения.

Доброволец (волонтер) обязан:

четко и добросовестно выполнять порученную ему работу;

знать, уважать принципы волонтерского движения и им следовать;

следовать инструкциям, выданным ему во время прохождения инструктажа и обучения в учреждении;

уведомить организацию, учреждение, предприятие о своем желании прекратить волонтерскую деятельность.

Принципы волонтёрской деятельности:

1. Солидарность (деятельность волонтера направлена на достижение общих целей, а не противоречит им).

2. Добровольность (никто не может быть принужден действовать в качестве волонтера).

3. Вовлеченность в проекты, события, мероприятия.

4. Безвозмездность (труд волонтера не оплачивается, однако могут быть компенсированы расходы волонтера, связанные с его деятельностью).

5. Добросовестность (волонтер, взявший на себя обязательство выполнить ту или иную работу, должен довести ее до конца).

6. Законность (деятельность волонтера не должна противоречить законодательству РФ).

Этические нормы поведения добровольца (волонтера):

1. Волонтер не может требовать и принимать материального вознаграждения за свою деятельность.

2. В своей деятельности доброволец с уважением относится к правам других людей, толерантен к их установкам, мнениям, моральным нормам и т.п., отличные от его собственных.

3. В своей деятельности волонтер всячески избегает какой-либо дискриминации на основе возраста, пола, национальности, вероисповедания, сексуальной ориентации, того или иного физического или психического расстройства, языка, социо-экономического статуса или иного признака, оговоренного в законе.

4. Волонтер не имеет права осуществлять действия, которые могут оскорбить или унизить честь и достоинство людей.

ПРАВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ УЧРЕЖДЕНИЯ

Учреждение имеет право:

рассчитывать на качественное выполнение порученных работ и выполнение взятых добровольцем (волонтером) на себя обязательств;

предлагать добровольцу (волонтеру) изменить вид деятельности;

отказаться от услуг добровольца (волонтера);

требовать уважительного отношения к учреждению, ее клиентам, персоналу, партнерам;

указывать в годовых отчетах о деятельности имя добровольца (волонтера) и результаты его работы.

Учреждение несет ответственность:

за предоставление добровольцу (волонтеру) информации о деятельности учреждения;

привлечение добровольца (волонтера) к мероприятиям учреждения,

создание благоприятных и безопасных условий работы добровольца (волонтера);

разрешение конфликтных ситуаций, возникающих в результате деятельности Добровольца.

ОБЩИЕ ПРАВИЛА

ОБЩЕНИЯ С ЛЮДЬМИ, ИМЕЮЩИМИ ОГРАНИЧЕННЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ЗДОРОВЬЯ

1. Не спешите оказывать помощь. Сначала спросите разрешения. Люди с ограниченными возможностями обычно стремятся к наибольшей самостоятельности. Излишняя помощь их раздражает, они могут воспринять ее как оскорбление, как намерение лишний раз продемонстрировать ограниченные возможности.

2. При беседе с человеком с ограниченными возможностями нужно расположиться так, чтобы ваши глаза и глаза собеседника были на одном уровне.

3. Если у вашего собеседника затруднения речи, слушайте его внимательно. Не нужно поправлять его и договариваться за него слова или фразы. Если вы не понимаете собеседника, то лучше не притворяйтесь и скажите ему об этом.

4. Когда вы встречаетесь с человеком с ослабленным зрением или слепым, обязательно назовите себя.

5. Привлечь внимание слабослышащего человека можно, помахав ему рукой или легонько похлопав его по плечу.

6. Если вы не знаете, что вам делать, спросите. Многие люди предпочтут скорее ответить на вопрос, чем оказаться в неудобном положении.

ЛЮДИ

С ЗАДЕРЖКОЙ В РАЗВИТИИ И ПРОБЛЕМАМИ ОБЩЕНИЯ

1. Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.

2. Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все «по шагам». Дайте возможность Вашему собеседнику обыграть каждый шаг после того, как Вы объяснили ему.

3. Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии.

4. Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как Вы бы обращались с любым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими людьми, например: планы на выходные, отпуск, погода, последние события.

5. Обращайтесь непосредственно к человеку.

ЛЮДИ, КОТОРЫЕ ПЛОХО СЛЫШАТ

1. Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него.

2. Существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если Вы не знаете, какой предпочесть, спросите.

3. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его (ее) по имени. Если ответа нет, можно легко тронуть человека за руку или плечо, или же помахать рукой.

4. Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то.

5. Если Вас просят повторить что-то несколько раз, попробуйте перефразировать свое предложение.

6. Не думайте, что человек, испытывающий затруднения в речи, не может понять Вас.

7. Если у Вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли Ваш собеседник использовать другой способ - написать, напечатать.

ЛЮДИ С ПСИХИЧЕСКИМИ НАРУШЕНИЯМИ

1. Люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в кураторстве, сопровождении со стороны других людей.

2. Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями.

3. Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что Вы можете сделать, чтобы помочь ему.

4. Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

ОБЩЕНИЕ

С ЧЕЛОВЕКОМ В ИНВАЛИДНОЙ КОЛЯСКЕ

1. При разговоре обращайтесь непосредственно к человеку.

2. Если вы общаетесь с человеком в инвалидной коляске, вначале спросите у него или у нее, не нужна ли помощь.

3. Не облокачивайтесь и не опирайтесь на коляску, если только ее владелец не разрешил вам этого сделать.

4. Наклонитесь или присядьте, расположитесь рядом на стуле, чтобы оказаться на одном уровне с инвалидной коляской.

5. Если вам разрешили катить коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость.

ЛЮДИ, ИСПЫТЫВАЮЩИЕ ЗАТРУДНЕНИЯ В РЕЧИ

1. Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их - в ваших интересах.

2. Не перебивайте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он (она) уже закончил.

3. Не притворяйтесь, если Вы не поняли, что Вам сказали.