**Двојезични приручник за добровољце**

**Програм пријатељских посета**

***Допуњено издање, априла 2021. године од стране Српског социјалног сервиса и сарадње инк.***

**САДРЖАЈ**

Шта је **Програм** **пријатељских посета** **1**

За кога је овај **Програм** предвиђен **1**

Добровољни радници **2**

Опис Послова добровољних радника **3**

Права добровољних радника **5**

Одговорности добровољних радника **6**

Надокнада трошкова **7**

Осигурање **8**

Како функционише **Програм** **пријатељских посета** **9**

Процедуре кућне посете **9**

Припреме за прву посету **10**

Предлози за активности у кући **11**

Предлози за изласке и друге активности **12**

Стандарди за негу старих oсоба...............................................................................**14**

Библиографија (литература).................................................................................... **16**

Документи за полицијску проверу............................................................... **17**

**Програм пријатељских посета**

**Шта је Програм пријатељских посета?**

Српски социјални сервис и сарадња инк. (**СССС инк**.) добија средства од Министарства здравља (**МЗ**), за пружање програма друштвених услуга (**Друштвена подршка групе и Друштвена подршка појединца**), које води координатор/помоћник координатора, одговорни за регрутовање и обуку добровољних радника.

Циљ **Програма** пријатељских посета је да допринесе одржавању и јачању сигурности, независности, емотивне, друштвене и интелектуалне добробити старијих људи и њихових неговатеља, за које је процењено да им је потребна помоћ.

Улога добровољних радника у остваривању овог **Програма** је да са корисницима успостави трајно познанство које се заснива на пријатељству и узајамном поверењу. Добровољни радници такође могу да упознају кориснике **Програма** са локалном српском заједницом и помогну да се корисници **Програма** активно укључе у рад и услуге које заједница пружа.

**За кога је овај Програм предвиђен?**

**Програм** пријатељских посета организује се за особе **старије од 65 година** и њихове неговатеље. Услед различитог степена инвалидитета, ове особе су у ризику да постану социјално изоловане и превремено смештане у старачке установе.

Током времена, код многих старијих особа долази до губљења социјалних веза због смањене мобилности, опште слабости и болести. Услед тога, ови људи могу да постану врло усамљени, изоловани и у неким случајевима долази до постепеног губљења социјалних веза и друштвеног функционисања.

Сврха **Програма** пријатељских посета је да се оваквим особама поново успоставе везе са заједницом, било да су у питању чланови породице, пријатељи, суседи, етничка заједница из које особа потиче или шира заједница. Одржавање ових веза позитивно утиче на порстицање самопоуздања које је неопходно да би овакве особе наставиле да активно учествују у животу шире заједнице.

**Добровољни радници**

Добровољни радници играју кључну/важну улогу у остваривању **Програма** пријатељских посета. Добровољни радници су високо цењени пружаоци услуга у оквиру организације, уз могућност рада у канцеларији или директно са клијентима.

**Добровољни радник је особа која:**

* Није запослена у **СССС инк**. (у организацији)
* Има **18 или више година**
* Нуди своје услуге **СССС инк**.-у (организацији) добровољно
* Пружа услуге како у канцеларијама организације, тако и на терену на позив корисника Програма
* Има или ће имати интеракцију са корисницима програма без надзора
* Говори српски језик и познаје српску културу
* Показује интересовање за **Програм** друштвене помоћи **СССС инк**.
* Показује интересовање за склапање нових познанстава
* Жели де се дружи са старијим особама и особама са инвалидитетом
* Ужива у помагању другима
* Жели да проведе слободно време на користан начин
* Жели да стекне нове друштвене вештине
* Вољан/вољна је да узме учешће у састанцима добровољних радника
* Може да одвоји минимално два до три сата недељно за посету корисницима **Програма**

**Обавезни услови;**

* Да сваки добровољни радник има важећу **Полицијску проверу (Police check)** бриге о старим лицима која важи три године
* Да потпише **Законску изјаву** **(Statutory Declaration)**

**Опис послова** **добровољних радника**

Добровољни радник у оквиру **Програма** пријатељских посета посећује кориснике у њиховим домовима, болницама или старачким домовима.

Добровољни радник се слаже да одвоји бар два до три сата недељно за посету, у договору са корисником и координатором / помоћником координатора **Програма.**

**Улога добровољних радника:**

* Да се друже са корисницима
* Да охрабрују учествовање корисника **Програма** у активностима заједнице
* Да подстичу независност, самопоуздање и достојанство током међусобног пријатељства са корисницима
* Да помогну кориснику са њиховим потребама, нпр. помоћ при куповини, испорука медицинских потрепштина, одлазак у банку, одлазак код доктора/посете болници
* Ако раде у канцеларији, добровољци се јављају на телефоне, узимају поруке, фотокопирају и уништавају непотребну документацију, плаћају рачуне у пошти/банци и попуњавају свој радни распоред
* Да контактирају кориснике и интересују се за њихово опште здравствено стање (нпр. током пандемије **COVID-19**)
* Да воде евиденцију о контактирању клијената, током телефонских разговора у вези њиховог општег здравственог стања, заказивање прегледа, попуњавање потребне документације
* Да прегледавају и уѕимају белешке са вебинара, и писање извештаја на основу белешки које су им дате
* Да узајамно договоре посете корисницима (нарочито током пандемијa и ванредних ситуација, нпр. током пандемије **COVID-19**) помоћ при куповини, испоруци медицинских потрепштина, и одвођење код лекара и других здравствених и социјалних радника

**Потребне квалификације / способности**

* Интерес за дружење са старим особама и особама са инвалидитетом
* Пожељно je претходно искуство у раду са старијим лицима
* Добре намере
* Поузданост
* Поштовање правила поверљивости, личних ставова и вредности клијента

**Обука**

* За све нове добровољне раднике биће организована информативна настава и обука на којој ће се говорити о циљевима, сврси и активностима **Програма** пријатељских посета
* Даља обука биће обезбеђена према потреби
* Информације о датумима и темама настава биће послате свим добровољним радницима

**Права** **добровољних радника**

**Добровољни радник има право да:**

* Добије тачну информацију о организацији (**СССС инк**.)
* Добије копију **“Приручника за добровољне раднике**'' и све информације о **Програму** и активностима добровољних радника
* Буде виђен/a као део тима који је укључен у **Програм**
* Буде третиран као појединац који заслужује индивидуалну подршку
* Добије тачну информацију о клијенту уз његово одобрење, (информације поверљиве природе, уколико је то неопходно за обављање посла)
* Добије одговарајућу обуку
* Буде осигуран
* Даје сугестије у вези **Програма**
* Одбије да посети клијента (нпр. ако постоји сукоб интереса)
* Зна коме да се обрати уколико има проблема и потешкоћа
* Захтева да посећује другог клијента
* Одустане од **Програма**

**Одговорности** **добровољних радника**

**Добровољни радник би требало да:**

* Буде честит и поуздан
* Узме учешће у обуци коју организује **СССС инк**.
* Обавести клијента унапред и на време уколико не може да испоштује договорену посету
* Обавести координатора/помоћника координатора ако не може да испоштује договорену посету
* Обавести о својој намери да дa оставку као добровољни радник, најмање **2 недеље унапред**
* Поштује поверљивост корисника и придржава се закона о приватности
* Поштује личне ставове и вредности корисника (верске, политичке итд.)
* Поштује права корисника и запослених у **СССС инк**.
* Сарађује са координатором/помоћником координатора **Програма** и обавести их о свим релевантним питањима
* Обавести **СССС инк**. о променама своје адресе становања, броја телефона итд.
* Придржава се одлука које донесе управни одбор и радници **СССС инк**. у вези волонтерских услуга

**Надокнада трошкова**

**СССС инк**. предвиђа одговарајућу надокнаду трошкова добровољних радника повезаних са путним или другим потребним трошковима везаним за посете корисницима **Програма**.

Надокнаду за добровољне раднике надокнађује **СССС инк**. Ове надокнаде треба комплетирати и доставити координатору/помоћнику координатора на двомесечном нивоу. Накнаде се израчунавају коришћењем података из **DEX** табеле о праћењу утрошеног времена за **Друштвену подршку групе и Друштвену подршку појединца**. Од сваког добровољног радника који захтева накнаду, тражи се да се наведе датум посете и да ли је путовао аутомобилом или јавним превозом. Добровољни радници који користе јавни превоз добијају надокнаду за своју **Myki** картицу. Потврде о уплати на **Myki** картици треба приложити уз сву потребну документацију. Добровољним радницима који путују властитим аутомобилима, плаћа се паушално **20,00 долара** по посети, а ако су трошкови већи, организација ће им то надокнадити.

Ако се обрасци не врате на време, поступак надокнаде ће бити задржан до следећег периода исплате који се дешава свака два месеца.

**Осигурање**

Сви добровољни радници **СССС инк**. који учествују у активностима **Програма** пријатељских посета осигурани су:

* **Осигурањем личне и имовинске штете (Public Liability) –** Осигурање покрива добровољног радника у случају надокнаде личне или имовинске штете нанете трећој страни до које је ненамерно дошло током обављања активности везаних за **Програм** пријатељских посета
* **Лична повреда на раду (Personal Accident) –** У случају личне повреде или смрти добровољног радника до којих је дошло током обављања добровољног рада или током пута од и до места добровољног рада у вези са **Програмом** пријатељске посете, осигурање покрива губитак доходка, медицинске трошкове и надокнаду у случају смрти.

Сам процес исплате осигурања мора бити одобрен и потврђен од стране координатора/помоћника координатора **Програма** пријатељских посета.

Од важности је да се било која незгода – у току радног времена добровољног радника, пријави одмах након што је до ње дошло. Околности незгоде биће унете у Формулар за пријаву незгода (**Incident Report Form**) и послате координатору/помоћнику координатора на даље разматрање.

* **Осигурање моторних возила**

**Compulsory Third Party** (Осигурање против трећег лица) је обавезно осигурање које се узима у време регистрације возила у Викторији и покрива сваку особу повређену у аутомобилској несрећи. Ово значи да у случају аутомобилске несреће која резултира повредом добровољног радника и других страна, све особе покрива **TAC** (**Transport Accident Commission**).

Добровољни радници су обавезни да за своје приватно возило узму **Comprehensive Car** **Insurance** (Свеобухватно осигурање лица и имовине) јер ТАС **не покрива штету начињену имовини трећег лица.**

**Како Функционише Програм пријатељских посета**

Координатор/помоћник координатора **Програма** организује обуку за нове добровољне раднике током које се радници упознају са циљем, сврхом и активностима **Програма** пријатељских посета. Обуком су такође обухваћени улога добровољних радника, однос са корисником, поверљивост информација, како реаговати и изаћи на крај у посебним ситуацијама итд.

Координатор/помоћник координатора упознаје корисника **Програма** са добровољним радником који ће га редовно посећивати. Током наредних посета добровољни радник покушава да са корисником успостави познанство засновано на узајамном поверењу и пријатељству. Врло често они постају најповерљивији и најцењенији пријатељи. Врло је важно да се код упознавања корисника и добровољних радника ускладе њихове потребе, интереси и жеље.

Добровољни рад требао би да пружи задовољство не само усамљеним и изолованим особама, већ и самим добровољним радницима. Они имају могућности да сретну нове људе, склопе нова пријатељства, открију нове вредности у животу.

Добровољни радници су такође у могућности да буду у групи која се редовно састаје због личног или професионалног развоја и социјалне активности. Они могу да учествују у планирању **Програма**, да деле своја искуства са другим добровољним радницима и њиховим координатором/помоћником координатора.

**процедуре кућне посете**

1. Координатор **Програма** добија упут о потенцијалном кориснику. Упут може да дође од **My Aged Care** (**MAC**) **Моја старосна брига**, лекара, породице или од неког другог лица или чак од самог корисника.
2. Координатор/помоћник координатора обавља почетну посету како би проценио клијента и његове/њене потребе.
3. Координатор/помоћник координатора бира одговарајућег добровољног радника који ће моћи да помогне кориснику.
4. Координатор/помоћник координатора упознаје добровољног радника и корисника и објашњава сврху кућних посета и улогу добровољаца.
5. Координатор/помоћник координатора **Програма** надзире прогрес сваке посете тако што одржава контакт са корисником, добровољним радником као и са корисниковом породицом или лицем које има пуномоћје. Понекад и друга лица могу бити контактирана (на пример лекари, социјални радници или други пружаоци услуга).
6. Свака препрека или потешкоћа у обављању добровољних активности се мора пријавити и разрешити преко координатора/помоћника координатора.

**Припреме за прву посету**

Као и са било којом првом посетом нечијој кући, бићете у непознатом окружењу. Пре него што посетите корисника први пут, размислите о стварима које бисте желели да питате, поделите или да видите током прве посете.

**Можда бисте желели да:**

* Разгледате кућу у пратњи особе коју ћете посећивати
* Распитати се о активностима те особе (ово вам може дати идеју о дневној рутини корисника што ће вам олакшати планирање будућих посета)
* Размислите о неким питањима која бисте волели да питате корисника
* Са особом коју ћете посећивати попричате мало и о себи, јер ће се и она/он интересовати за вас као и ви за њу/њега.

**Прва посета**

* Идите у прву посету кориснику у року од недељу дана након што вас је координатор/помоћник координатора представио
* Покажите идентификациону картицу **СССС инк**. **и потпис овлашћеног радника**
* Замолите да уђете у кућу, проверите да ли постоје препреке за улазак на имање (нпр. пас чувар, други улаз итд.)
* Не остајте предуго у првој посети – не дуже од једног сата
* Договорите се са корисником које је најбоље време за редовне посете
* Обавестите координатора/помоћника координатора о вашој првој посети и како је прошла

**Предлози за Активности у Кући**

* Саставите и обележите нови фото албум
* Разговарајте о „добрим старим временима“
* Предложите играње карата, шаха или неку другу друштвену игру
* Слушајте музику по жељи клијента
* Разгледајте заједно часописе или новине, на пример **Age Pension News, Српски глас, Вести, Радио програм – СБС (SBS) радио и 3 ЗЗЗ (3 ZZZ) Етнички радио**
* Понудите помоћ за писање писама породици или пријатељима, поготовo онима који живе у иностранству
* Испробајте заједно неки омиљени рецепт, на пример колаче, пите итд.
* Замолите да вас корисник научи нешто, на пример да плетете, везете, да играте шах или нешто слично (сви трошкови биће надокнађени од стране **СССС инк**., рачуни треба да буду приложени)
* Потражите савет у вези одржавања баште, нпр. како да бринете о биљкама и слично
* Гледајте заједно телевизију (инострани програм) и разговарајте о програму
* Фотографишите се са особом коју посећујете
* Поведите пријатеља или рођака са вама након што добијете дозволу од особе коју посећујете
* Приликом кућних посета, посебно током пандемије или ванредне ситуације (нпр. **KОВИД-19**/COVID-19) сво особље и волонтери морају следити најновије савете и препоруке **МЗ** (нпр. ношење маске, социјално дистанцирање итд.)
* Учествујте заједно у интернет активностима (нпр. Фејcбук/ **Facebook**, Ју Тјуб/**Yоu Тubе**, посете разним веб странице итд.) на њиховом рачунару, таблету или мобилном телефону
* Организујте разговоре са породицом или пријатељима корисника преко Cкaјп/**Skype** апликације

**Предлози за посете и друге активности**

* Као члан и клијент **СССС инк**. можете учествовати у:
1. Групним планираним активностима (**ПАГ**) које се организују у Ст Албансу сваког **другог четврткa** од 14:00 до 18:00 часова у **Ерингтон центру,** на адреси **33 Princess Street, St Albans VIC 3021**
2. Групним планираним активностима (**ПАГ**) које се организују сваког **другог уторка** од 12:00 до 16:00 часова у **Данденонгу у сали Палм Плаза**, на адреси **4 Mc Crae Street Dandenong VIC 3175**
3. Излетима које организује **СССС инц**. у сарадњи са општином **Кeјси**, а у којима могу учествовати, **само клијенти који живе на подручју те општине,** сваког **другог уторка.**

Посетите клубове за старије грађане. Постоји неколико српских пензионерских клубова у западним региону Мелбурна:

1. Српски сениорски друштвени клуб **„Никола Тесла инц.”** који се састаје сваког **другог петка** у **Ерингтон центру,** на адреси **33 Princess St, St Albans VIC 3021**
2. Српска пензионерска група **„Краљ Петар инк.”** која се састаје сваког **другог четвртка у Ерингтон центру,** на адреси **33 Princess St, St Albans VIC 3021**
3. Аустралијско српски клуб пензионера **„Свети мученик Ђорђе инц.“** који се састаје сваког **другог уторака** у **црквеној сали у Ст Албансу**, на адреси **6 Kate St, St Albans VIC** **3021**
4. Српски клуб пензионера **„Цар Лазар инк.“** који се састаје сваког **другог уторкa** у црквеној сали цркве **Света Петка**, на адреси **1188-1210 Leaks Rd, Rock Bank VIC 3555**

Постоји неколико српских пензионерских клубова у југоисточном региону Мелбурна:

1. Српско аустралијско удружење пензионера које се састаје сваког **другог четвртка** у црквеној сали **Свети архиђакон Стефан**, на адреси **115 Church Road, Keysborough VIC** **3173**
2. Клуб пензионера „**Равна Гора**“ који се састаје сваког **другог четвртка** у црквеној сали **Свети Стеван Дечански**, на адреси **672-682 Frankston Dandenong Road, Carrum Downs VIC 3201**

**Предлози за посете и друге активности (наставак)**

* Обиђите локалну библиотеку да позајмите књиге, касете, новине итд.
* Идите заједно у куповину у велики шопинг центар (неки центри имају инвалидска колица која можете да изнајмите али прво позовите центар ако мислите да вам колица требају) – трошкови ће биће надокнађени од стране СССС инк., рачуни треба да буду приложени.
* Идите заједно на ручак или кафу у ресторан – трошкови ће биће надокнађени од стране СССС инк., рачуни треба да буду приложени.
* Позовите корисника својој кући на ручак – трошкови ће биће надокнађени од стране СССС инк., рачуни треба да буду приложени.
* Идите у биоскоп или позориште – трошкови ће биће надокнађени од стране СССС инк., рачуни треба да буду приложени.
* Посетите музеј, галерију или слично– трошкови ће биће надокнађени од стране СССС инк., рачуни треба да буду приложени.
* Идите у шетњу по плажама, ботаничким баштама или локалном парковима.
* Посећујте цркве и црквене забаве заједно са клијентом – трошкови ће биће надокнађени од стране СССС инк., рачуни треба да буду приложени.
* Посетите ТВ студио када се снимају популарни програми као што је на пример ‘The Living Room’– трошкови ће биће надокнађени од стране СССС инк., рачуни треба да буду приложени.
* Пратите представе или емисије (на пример, модне ревије) – трошкови ће биће надокнађени од стране СССС инк., рачуни треба да буду приложени.

**стандарди за негу старијих особа**

Аустралијска влада финансира/субвенционише организације које пружају услуге и неге старијих особа и захтева да се оне придржавају **Прописаних Стандарда за Негу Старијих Особа.**

**Стандарди од** **1. јула 2019.године**

Стандарди су прописани ниво квалитета услуга које се очекују од организација које пружају услуге неге за старије особе.

СССС инк. је финансирана организација од стране аустралијске владе, и пружа својим корисницима индивидуалну и групну друштвену подршку као што су Планиране групне активности и Програм пријатељских посета.

Друштвена подршка групе (Планиране групне активности) оцењује се и обавња по свим стандардима, **осим стандарда 3.**

Друштвена подршка појединца (Програм пријатељских посета) оцењује се и обавља по свим стандардима, **осим стандарда 3 и 5.**

**Прописано је осам стандарда**

**1. Достојанство и избор корисника**

**Исход за корисника:** *Према мени се поступа достојанствено и са поштовањем са могућности да сачувам свој идентитет. Могу доносити одлуке о услугама и својој нези и живети животом који одаберем.*

**2. Текућа процена и планирање са корисницима**

**Исход за корисника:** *Учествујем у свакој процени и планирању у циљу да добијем одговарајућу негу и услуге које су ми потребне за моје здравље и добробит.*

**3. Лична нега и клиничка нега**

**Исход за корисника:***Добијам сигурну и исправну личну негу, клиничку негу или обоје.*

**4. Услуге и подршка за свакодневни живот**

**Исход корисника**: *Добијам услуге и подршку у свакодневном животу које су ми важне за моје здравље и добробит и које ми омогућавају да радим оно што желим, да живим живот који желим.*

**5. Службене просторије организације**

**Исход за корисника**: *Осећам се да припадам и да ми је безбедно и пријатно у службеним просторијама организације. Службене просторије организације значе физичко окружење кроз које се пружају нега и услуге, али не укључује приватни дом појединца у коме се пружају услуге.*

**6. Коментари и жалбе**

**Исход за корисника**: *Осећам се сигурно да дам коментаре и жалбе. Укључен сам у процесе предузимања одговарајућих мера везаних за моје коментаре и жалбе.*

**7. Људски ресурси - радници**

**Исход за корисника**: *Квалитетну негу и услуге добијам од људи који су упућени, способни и брижни.*

**8. Управљање организацијом**

**Исход за корисника**: *Уверен сам да је организација добро вођена. Сматрам да лично могу да допринесем побољшају неге и услуга које организација пружа.*



**БИБЛИОГРАФИЈА (Литература)**

1. **Commonwealth Home Support Program – CHSP Manual 2020/2022**

**Комонвелт Програм за кућне услуге - CHSP Програмски приручник 2020/2022**

1. **SSSS Inc. Policy & Procedure (New updated version 2021)**

*Полиса и процедуре СССС Инц. (Нова допуњена верзија 2021)*

1. **Human Services (1996)**

*Insurance Guide for non-Government Organisations*

**Људски Сервиси (1996)**

*Водич осигурања за невладине организације*

1. **Health and Community Services (1995**)

*Social Support Coordinators Handbook*

**Здравство и услуге у заједници (1995)**

*Приручник за координаторе друштвених услуга*

1. **Health and Community Services (1994)**

*The Victorian Home and Community Care Program Manual*

**Здравство и услуге у заједници (1994)**

*Приручник за викторијански програм неге у кући и заједници*

1. **Do Care (1993)**

*Do Care Manual*

**Нега (1993)**

*Упутство за негу*

1. **Commonwealth of Australia (1991)**

*Getting it Right. Guidelines for the Home and Community Care Program. National Service Standard*

**Комонвелт Аустралије (1991)**

*Да буде како треба. Смернице за програм неге код куће и у заједници.*

*Национални стандард услуга*

**Документи за полицијску проверу**

Ако желите да будете регистровани добровољац, ово су идентификациони документи који нам требају да би моги да извршимо полицијску проверу:

**Почетни докуменат - одаберите 1 од доле наведених**

1. Аустралијски пасош
2. Аустралијски извод из матичне књиге рођених
3. Уверење о држављанству Аустралије
4. Аустралијска виза

**Примарни докуменат - одаберите 1 од доле наведених**

1. Аустралијска возачка дозвола
2. Аустралијки венчани лист
3. Прекоморски пасош
4. Доказ о старости

**Секундарни документи - одаберите 2 од доле наведених**

1. Здравствена књижица
2. Пензионерска картица
3. Кредитна картица
4. Банковна картица
5. Прекоморска возачка дозвола