

Regulamin Wolontariatu Senioralnego Caritas Archidiecezji Poznańskiej (dalej „regulamin”)

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Wolontariat Senioralny Caritas Archidiecezji Poznańskiej (dalej WSCAP) realizowany jest przez Caritas Archidiecezji Poznańskiej z siedzibą w Poznaniu (dalej „Caritas Poznań”), postępującą się adresem do korespondencji: ul. Rynek Wildecki 4a, 61-546 Poznań.
2. Celem WSCAP jest zapewnienie wsparcia seniorom w wieku 65 lat i więcej, którzy mają problemy z samodzielnym funkcjonowaniem ze względu na stan zdrowia, prowadzą samodzielne gospodarstwa domowe lub mieszkają z osobami bliskimi, które nie są w stanie zapewnić im wystarczającej pomocy, poprzez świadczenie wsparcia społecznego oraz wsparcia w czynnościach dnia codziennego.
3. Beneficjentami WSCAP są seniorzy, którzy spełniają wszystkie poniższe kryteria:
 - a) mają co najmniej 65 lat, przy czym szczególnie uwzględnia się seniorów powyżej 75 roku życia,
 - b) mają problemy z samodzielnym funkcjonowaniem ze względu na stan zdrowia, lub prowadzą samodzielne gospodarstwa domowe, lub mieszkają z osobami bliskimi, które nie są w stanie zapewnić im wystarczającego wsparcia,
 - c) zostali zakwalifikowani do WSCAP i zawarli z Caritas Poznań porozumienie, które realizują zgodnie z jego postanowieniami oraz obowiązującymi na tej podstawie regulaminami.

§ 2 Mechanizm kwalifikacji do WSCAP i udział w WSCAP

1. Mechanizm udzielania pomocy przebiega następująco:
 - a) Kwalifikacja do WSCAP jest przeprowadzana na wniosek seniora.
 - b) U zakwalifikowanych seniorów, przed przydzieleniem wolontariusza, ma miejsce wizyta wstępna, która służy podpisaniu przez seniora oświadczenia o przystąpieniu do WSCAP (zawarciu porozumienia). Senior, przed skorzystaniem z usług w ramach WSCAP, składa oświadczenie o zapoznaniu się z regulaminem i akceptacji regulaminu.
 - c) Wolontariusz udziela umówionej pomocy przez czas, w którym obowiązuje porozumienie z Caritas Poznań.
2. Porozumienie obowiązuje bezterminowo, chyba że co innego zostało zawarte w jego treści.
3. Niniejszy regulamin wiąże na podstawie zawieranego z Caritas Poznań porozumienia. Caritas Poznań zobowiązuje się do wydania seniorowi egzemplarza zawartego porozumienia. Regulamin dostępny jest natomiast na stronie internetowej Caritas Poznań (www.caritaspoznan.pl).
4. Porozumienie zostanie zawieszona i nie będzie wykonywane do czasu wyjaśnienia sprawy w sytuacji gdy:
 - a) senior narusza postanowienia niniejszego regulaminu;
 - b) senior oskarża wolontariusza o jakiegokolwiek czyny karalne (kradzież, naruszenie prywatności).
5. Senior może wypowiedzieć porozumienie z natychmiastowym skutkiem w każdej chwili, składając w tym celu pisemne oświadczenie.
6. Porozumienie z seniorem może zostać wypowiedziane z natychmiastowym skutkiem. Wypowiedzenie jest możliwe szczególnie w następujących przypadkach:
 - a) niespełniania przez seniora wymagań z § 1 ust. 3;
 - b) nieprzestrzegania niniejszego regulaminu przez seniora (w sprawach mniejszej wagi po uprzednim zwróceniu seniorowi uwagi na naruszenie regulaminu);

- c) cofnięcia przez seniora zgody na przetwarzanie jego danych osobowych dotyczących zdrowia lub innej zgody, które uniemożliwia realizację usług;
 - d) gdy senior w rzeczywistości nie potrzebuje pomocy, co w szczególności objawia się tym, że:
 - to Caritas Poznań (wolontariusz) zabiega o kontakt i wizyty lub otrzymuje informację, że potrzeby zostaną określone w późniejszym, bliżej nieokreślonym czasie;
 - senior radzi sobie bez pomocy wolontariusza (poza czasem świadczonej pomocy wykonuje objęte pomocą czynności samodzielnie);
 - e) gdy świadczenie pomocy wiąże się ze znoszeniem uciążliwości, które nie powinny mieć miejsca ze względu na obowiązujące w ramach powstałej relacji zasady współżycia społecznego (np. roszczeniowość, arogancja, obrażanie, nieodpowiedni ubiór, nieodpowiednie zachowanie lub używanie wulgaryzmów, nadmierne obciążanie wolontariusza problemami, których nie obejmuje świadczona pomoc, oddziaływanie na psychikę lub emocje wolontariusza, które jest nieadekwatne do powstałej relacji);
 - f) gdy świadczenie pomocy zagraża zdrowiu wolontariuszy (dotyczy to w szczególności zadymionych lub zawilgoconych i niewłaściwie wietrzonych mieszkań);
 - g) gdy pomoc świadczona seniorowi służy zastąpieniu lub nieadekwatnemu uzupełnieniu profesjonalnej opieki, w szczególności, gdy stan zdrowia seniora uległ nagłemu pogorszeniu;
 - h) gdy ze względu na stan zdrowia seniora wolontariusz nie jest w stanie świadczyć pomocy samodzielnie i zależy w niej od obecności, wsparcia osób trzecich (zasadą jest, że Caritas Poznań świadczy swoje usługi samodzielnie i niezależnie).
 - i) gdy stan zdrowia seniora nie pozwala na świadczenie usług na zasadach określonych w niniejszym regulaminie (może to dotyczyć np. postanowień związanych z zasadami kontaktu, umawianiem wizyt itp.).
7. WSCAP może być realizowany w ramach okresowych projektów, które są zlecane Caritas Poznań przez osoby trzecie (np. Korpus Wsparcia Seniorów zlecany przez Miasto Poznań). W takim przypadku:
- a) Udział w projekcie wymaga odrębnej zgody seniora.
 - b) Caritas Poznań świadczy swoje usługi w zakresie i na zasadach określonych w niniejszym regulaminie. Zasady te mogą ulec zmianie, jeśli strony przyjmą inne zasady w formie dodatkowego porozumienia lub regulaminu projektu (część postanowień niniejszego regulaminu może więc ulec zawieszeniu).
 - c) Po zakończeniu projektu WSCAP dalej jest realizowany w zakresie i na zasadach niniejszego regulaminu.
 - d) Odmowa udziału w projekcie uprawnia Caritas Poznań do wypowiedzenia porozumienia, w przypadku gdyby utrzymanie WSCAP w tym czasie wiązało się dla Caritas Poznań z nadmiernymi trudnościami.

§ 3 Ogólny opis usługi

1. Zadaniem Caritas Poznań w ramach WSCAP jest pomoc seniorom w następujących obszarach:
 - a) Wsparcie społeczne poprzez:
 - wolontariat w zakresie wspólnego spędzania czasu z seniorami, w szczególności mieszkającymi samotnie (np. spacery, rozmowy, wspólne sporządzanie posiłków, wspólne zakupy, itp.),
 - informowanie o dostępie do ogólnopolskich „telefonów zaufania” dla seniorów.
 - b) Wsparcie w czynnościach dnia codziennego poprzez:

- pomoc w sprawach związanych z utrzymaniem porządku w domu,
 - pomoc w dostarczeniu produktów żywnościowych,
 - zakup i dostarczanie seniorom zakupów obejmujących artykuły podstawowej potrzeby, w tym artykuły spożywcze oraz środki higieny osobistej (koszt zakupionych produktów pokrywa senior),
 - zakup oraz dostarczanie seniorom ciepłych posiłków (koszty zakupu posiłku pokrywa senior), o ile usługa tego rodzaju nie jest już finansowana z innych źródeł,
 - wsparcie seniorów w formie okolicznościowych (świętecznych) paczek z artykułami żywnościowymi i higienicznymi,
 - wsparcie/ pomoc w umawianiu wizyt lekarskich w miejscu zamieszkania seniora, dowieszenie lub pomoc w organizacji transportu seniora na wizytę lekarską, w tym również asystowanie podczas wizyty,
 - pomoc/ towarzyszenie w zakresie realizacji recept,
 - pomoc w załatwieniu prostych spraw urzędowych (w zależności od możliwości osoby udzielającej wsparcia) i w razie konieczności — gdy obecność seniora jest niezbędna do załatwienia sprawy — pomoc w dowieszeniu seniora do urzędu.
2. Szczegółowy opis usług zawarty jest w złączniku nr 1 do niniejszego regulaminu.
 3. Usługi świadczone są zgodnie z zawartym porozumieniem i regulaminami.
 4. Usługi świadczone są w zależności od dokonanej przez Caritas Poznań oceny indywidualnych potrzeb i możliwości seniorów.

§ 4 Prawa i obowiązki seniora

1. Przed przydzieleniem wolontariusza senior ma obowiązek umożliwić Caritas Poznań wizytę, która służy zapoznaniu z regulaminem oraz złożeniu oświadczenia o przystąpieniu do WSCAP.
2. Wolontariusza przydziela Caritas Poznań, po oświadczeniu o przystąpieniu do WSCAP. Cechy osobiste wolontariusza, takie jak płeć, wiek, narodowość, rasa, cechy charakteru itp. nie podlegają ustaleniom z seniorem.
3. Senior ma prawo do wizyt wolontariuszy w wymiarze od 1 do 4 godzin w tygodniu, przy czym częstotliwość i zakres czasowy wizyt uzależniony jest od faktycznych potrzeb seniora i możliwości przydzielonego wolontariusza.
4. Senior ma obowiązek ustalić z wolontariuszem szczegółowy zakres usług oraz terminy wizyt wolontariusza.
5. Senior ma obowiązek informować wolontariusza o nieobecności, chorobie lub innym powodzie uniemożliwiającym odbycie umówionej wizyty. Informacja powinna być udzielona niezwłocznie, w momencie stwierdzenia przez seniora przyczyn odwołania wizyty. Na tych samych zasadach Caritas Poznań informuje seniora o nagłym odwołaniu wizyty przez wolontariusza.
6. Senior ma obowiązek szanować czas wolontariusza oraz jego sferę prywatną. Niedopuszczalne jest domaganie się niezwłocznej pomocy, szczególnie poprzez podejmowanie prób kontaktu poza ustalonymi terminami wizyt, w celu uzyskania dodatkowych, nieumówionych świadczeń.
7. Senior pokrywa koszty przejazdów wolontariusza, które mają miejsce w trakcie świadczonej pomocy, jeśli odbywają się one inaczej niż komunikacją miejską.
8. Senior ma obowiązek poinformowania wolontariusza lub koordynatora o czasowym zawieszeniu albo rezygnacji z udziału w WSCAP.
9. Senior ma prawo do poszanowania swojej woli, prywatności i godności.
10. W uzasadnionych przypadkach senior ma prawo do zmiany wolontariusza. W tym celu powinien złożyć lub wysłać pisemny wniosek na adres: Centrum Wolontariatu Caritas,

ul. Przemysłowa 47, 61-541 Poznań lub centrumwolontariatu@caritaspozn.pl. Wskazany wniosek zostanie rozpatrzony w terminie 14 dni. Niedopuszczalna jest zmiana wolontariusza tylko ze względu na jego cechy osobiste, takie jak płeć, wiek, narodowość, rasa, cechy charakteru itp.

§ 4 Zadania koordynatorów i wolontariuszy

1. Za sprawny przebieg i realizację WSCAP odpowiedzialny jest koordynator wolontariatu ds. seniorów.
2. Koordynator jest odpowiedzialny w szczególności za:
 - a) odbieranie telefonów od seniorów, reagowanie w sytuacjach kryzysowych;
 - b) koordynację i obsługę zadań w terenie, organizowanie działań wolontariuszy;
 - c) rekrutację i szkolenie wolontariuszy, utrzymywanie z nimi kontaktu oraz pozostawanie do ich dyspozycji;
 - d) stworzenie bazy wolontariuszy;
 - e) prowadzenie dokumentacji i materiałów wykorzystanych w ramach WSCAP;
 - f) ewaluację WSCAP i monitorowanie postępów oraz sprawozdawczość merytoryczną WSCAP;
 - g) promocję i działania informacyjne.
3. Bezpośredniej pomocy seniorom udzielają wolontariusze Caritas Poznań, czyli:
 - a) pełnoletnie osoby niekarane,
 - b) posiadające pełną zdolność do czynności prawnych,
 - c) wykonujący świadczenia wolontaryjne na podstawie porozumienia zawartego z Caritas Poznań, w tym Regulaminu wolontariusza uczestniczącego w WSCAP, stanowiącego załącznik nr 2 do niniejszego regulaminu (regulamin wolontariusza stanowi wewnętrzny dokument Caritas Poznań, który nie jest publikowany).
 - d) spełniają wymagania odpowiednie do świadczenia pomocy w ramach WSCAP.

§ 4 Odpowiedzialność Caritas Poznań

Nie stanowi nienależytego wykonania umowy między innymi:

- a) niespełnienie postanowienia zawartego w § 4 ust. 4, o ile nie dotyczy to więcej niż połowy tygodni (liczonych jako tygodnie roku), które obejmuje okres zawartego z seniorem porozumienia — postanowienie to należy rozumieć jako cel, do którego dąży Caritas Poznań, a nie gwarancję usługi. Caritas Poznań podejmie starania, by w inny sposób nadrobić taki brak wsparcia (np. skieruje do pomocy innego wolontariusza, albo zwiększy zaangażowanie w innym tygodniu);
- b) odmowa oczekiwanej pomocy, w szczególności zgodnie z § 3;
- c) sytuacja, w której wolontariusz nie odpowiada seniorowi pod względem charakterologicznym lub z powodu jakichś cech osobistych;
- d) odmowa zmiany wolontariusza, o której mowa w § 4 ust. 11.

§ 5 Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące realizacji niniejszej umowy rozpatrywane będą w ciągu 14 dni.
2. Reklamacja powinna zostać złożona na adres: ul. ul. Przemysłowa 47, 61-541 lub centrumwolontariatu@caritaspozn.pl.
3. Reklamacja powinna zawierać imię, nazwisko, adres poczty elektronicznej lub adres do korespondencji, opis żądania reklamacyjnego i uzasadnienie zawierające istotne okoliczności takie jak data, miejsce i przebieg zdarzenia będącego przyczyną reklamacji.

4. Jeżeli podane informacje nie pozwolą na rozpatrzenie reklamacji, Caritas Poznań zwróci się do użytkownika z prośbą o uzupełnienie reklamacji o wskazane informacje lub wyjaśnienia dotyczące wskazanych wątpliwości.

§ 6 Postanowienia końcowe

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 11 sierpnia 2023 r.
2. Caritas Poznań zastrzega sobie prawo do zmiany regulaminu. Do tego by zmiany były wiążące wobec danej osoby (senior, wolontariusz) wymagane jest aby została ona o tym poinformowana i nie wypowiedziała porozumienia WSCAP. Decyzję o dalszym udziale w projekcie albo rezygnacji dana osoba może podjąć do dnia wejścia zmiany w życie, chyba, że termin ten byłby krótszy niż 14 dni (w takim przypadku ulega on odpowiedniemu przedłużeniu). Uczestnictwo w WSCAP po wskazanym wyżej terminie traktowane jest jak deklaracja dalszego udziału w WSCAP.

Załącznik nr 1
do Regulaminu Wolontariatu Senioralnego Caritas Archidiecezji Poznańskiej

Uszczegółowienie zakresu świadczonych usług

1. Usługa wsparcia społecznego obejmuje:
 - a) Wspólne, oparte na wzajemnej interakcji spędzanie czasu z seniorami, w szczególności mieszkającymi samotnie poprzez:
 - rozmowy,
 - czytanie książek i prasy, oglądanie filmów, słuchanie muzyki,
 - wspólne przygotowywanie posiłków, pieczenie ciasta,
 - niezbędną pomoc podczas ewentualnej kwarantanny,
 - towarzyszenie podczas spaceru, drobnych zakupów w najbliższej okolicy zamieszkania seniora z uwzględnieniem następujących zasad:
 - i) wyjście z seniorem nie jest główną formą usługi wsparcia społecznego i nie jest realizowane w czasie każdej wizyty (czas poświęcany na taką formę nie może przeważać nad czasem poświęconym pozostałym wymienionym wyżej formom);
 - ii) jeśli senior korzysta ze sprzętu wspomagającego przemieszczanie (np. kule, chodzik, balkonik, wózek), korzystanie z nich w czasie spaceru jest obowiązkowe;
 - iii) stan zdrowia i kondycja seniora z dużym prawdopodobieństwem pozwala na przemieszczanie się w asyście wolontariusza, co podlega każdorazowej deklaracji seniora oraz samodzielnej ocenie wolontariusza (wolontariusz ma prawo odmówić, jeśli wyjście z seniorem budzi jego zastrzeżenia).
 - b) Informowanie o dostępie do ogólnopolskich „telefonów zaufania” dla seniorów
2. Usługa wsparcia w czynnościach dnia codziennego obejmuje:
 - a) Pomoc w sprawach związanych z utrzymaniem porządku w domu poprzez:
 - umycie naczyń,
 - wyniesienie śmieci,
 - zmiatanie,
 - wytarcie kurzy (bez otwierania szafek i szuflad),
 - podlanie kwiatów,
 - uprzątnięcie kocięj kuwety,
 - rozwieszenie prania
 - b) Pomoc w dostarczeniu produktów żywnościowych , o ile senior jest zapisany na stałe do programu wsparcia żywnościowego lub ma przyznaną paczkę żywnościową z organizacji pomocowej (np. z Federacji Polskich Banków Żywności, Polskiego Czerwonego Krzyża, Polskiego Komitetu Pomocy Społecznej czy Caritas)
 - c) Zakup i dostarczanie seniorom zakupów obejmujących artykuły podstawowej potrzeby, w tym artykuły spożywcze oraz środki higieny osobistej, z uwzględnieniem następujących zasad:
 - i) koszt zakupionych produktów pokrywa senior
 - ii) zakupy robione są w sklepie położonym w najbliższej okolicy zamieszkania seniora,
 - iii) leki kupowane są na podstawie recept w najbliższej aptece,
 - iv) zakupione i przyniesione produkty nie podlegają zwrotowi,
 - v) wolontariusz ma prawo zdecydować, które produkty będzie w stanie kupić (np. ze względu na wagę lub brak ich dostępności),
 - vi) wolontariusz pobiera pieniądze od seniora przed wykonaniem zakupów, pobraną kwotę potwierdzają podpisem senior i wolontariusz,
 - vii) wolontariusz płaci za zakupy wyłącznie gotówką przekazaną przez seniora — niedopuszczalna jest bezgotówkowa forma płatności (karta, przelew, płatność online).
 - viii) wolontariusz wykonujący zakupy dokonuje rozliczenia na podstawie paragonu,
 - ix) częstotliwość zakupów i ilość zakupywanych produktów jest ustalana indywidualnie, w zależności od możliwości organizacyjnych wolontariusza
 - d) Pomoc w przygotowaniu posiłków w zakresie:
 - zrobienia kanapek,

- zaparzenia herbaty, kawy,
 - odgrzania posiłku (wolontariusz nie gotuje posiłków takich jak np. zupa, sos, mięso)
- e) Zakup oraz dostarczanie seniorom ciepłych posiłków (koszty zakupu posiłku pokrywa senior), o ile usługa tego rodzaju nie jest już finansowana z innych źródeł, ze względu na efektywność świadczenia usługi warunkiem jest lokalizacja seniora w akceptowalnej odległości od lokali gastronomicznych.
- f) Wsparcie seniorów w formie okolicznościowych (świętecznych) paczek z artykułami żywnościowymi i higienicznymi
- g) Wsparcie/pomoc w umawianiu wizyt lekarskich w miejscu zamieszkania seniora, dowieszenie lub pomoc w organizacji transportu seniora na wizytę lekarską, w tym również asystowanie podczas wizyty, z uwzględnieniem następujących zasad:
- i) transport jest możliwy maksymalnie raz w miesiącu;
 - ii) transport jest możliwy, jeśli senior realnie nie ma żadnych innych możliwości do dyspozycji (rodzina, znajomi, karetka, taksówka dla seniora), co podlega ocenie koordynatora wolontariatu ds. seniorów
- h) pomoc/towarzyszenie w zakresie realizacji recept
- i) pomoc w załatwieniu prostych spraw urzędowych, która obejmuje:
- pomoc (asystowanie) w umawianiu wizyt w urzędach,
 - pomoc (asystowanie) w załatwianiu spraw online,
 - pomoc (asystowanie) w wysyłaniu korespondencji (adresowanie koperty, zakup znaczków, wysłanie listu),
 - gdy obecność seniora jest niezbędna do załatwienia sprawy, w razie konieczności oraz w zależności od możliwości wolontariusza, pomoc w dowieszeniu seniora do urzędu, przy odebraniu stosownych zgód i pełnomocnictw seniora
- Pomoc w załatwieniu prostych spraw urzędowych realizowana jest z uwzględnieniem następujących zasad:
- i) transport jest możliwy maksymalnie raz w miesiącu;
 - ii) transport jest możliwy, jeśli senior realnie nie ma żadnych innych możliwości do dyspozycji (rodzina, znajomi, karetka, taksówka dla seniora), co podlega ocenie koordynatora wolontariatu ds. seniorów
 - iii) jeśli załatwienie sprawy wymaga wniesienia opłat, stosuje się odpowiednio zasady robienia zakupów
3. Wolontariusz wykonuje zadania w miarę swoich możliwości i zakresu wiedzy oraz z poszanowaniem woli seniora oraz swojej własnej.
 4. Wolontariusz wykonuje czynności wyłącznie wobec zgłoszonego seniora. Wolontariusz nie może świadczyć usług bezpośrednio albo pośrednio na rzecz osób trzecich.
 5. Wolontariusz nie może wykonywać czynności przeznaczonych dla lekarzy, pielęgniarek czy opiekunów. Zabronione jest podawanie leków, wykonywanie czynności medycznych i paramedycznych, specjalistycznych usług opiekuńczych lub innych podobnych czynności, w tym czynności związanych z higieną osobistą seniora.
 6. Wolontariusz nie wykonuje czynności wskazanych dla profesjonalistów lub wymagających specjalistycznego sprzętu (np. remontowych, elektrycznych, hydraulicznych itp.), a także potencjalnie niebezpiecznych dla seniora lub wolontariusza (w tym mycie okien).
 7. Wolontariusz nie wykonuje czynności wymagających znacznego wysiłku fizycznego (podnoszenie seniora lub dużych ciężarów).
 8. Czynności porządkowe wolontariusz wykonuje w obecności seniora.