

נהלים והנחיות למתנדבי השירות הלאומי בתכנית "והדרת פני זקן"

- כל האמור בתקנון זה מתייחס לנשים וגברים כאחד, השימוש בלשון נקבה הינו מטעמי נוחות בלבד

חלק א': מסגרת ושעות בשירות

1. השירות בתכנית 'והדרת' מתחיל ב-1 בספטמבר ומסתיים ב-15 לאוגוסט.
2. בהתאם לתקנון מנהלת השירות הלאומי, היקף ההתנדבות הינו **40 שעות שבועיות** הנפרשות על פני השבוע בימים ראשון עד חמישי כולל בטווח שבין השעות 00:00-18:30.
3. בת שירות הלוקחת חלק בגרעין זכאית לשרת בתקן והדרת כ- **32 שעות שבועיות**.
4. נסיעה למקומות ההתנדבות (מרכזי היום, מועדונים ובתי האזרחים הוותיקים) במהלך היום מחושבת בתוך שעות הפעילות. נסיעה ראשונה מהדירה והנסיעה חזרה אל הדירה אינן מחושבות בסך השעות.
5. חל איסור מוחלט על נסיעה בטרמפים במהלך השירות.
6. אל בתי הוותיקים ואל מקומות ההתנדבות הקהילתיים (מרכז היום לקשיש, מועדונים, פרויקטים) יש להגיע בשעה שנקבעה במערכת השעות. הגעה באיחור תחייב השלמה.
7. מפגש קבוצה שבועי מחושב גם הוא במסגרת שעות הפעילות והנוכחות בו הינה **חובה**. השירות מותנה בהשתתפות קבועה במפגשי הקבוצה.
8. במהלך השנה יערך **סמינר** מטעם 'והדרת', הכולל לינה, וארבעה ימי עיון נוספים. ההשתתפות בסמינר ובימי העיון הינה **חובה**, והשירות ב'והדרת' מותנה בנוכחות בהם.
9. מערכת השעות הינה אישית וקבועה ויש לפעול על פיה. **אין לשנות מועד ביקור אצל ותיקים או פעילות במרכז קהילתי ללא אישור הרכזת.**

חלק ב': דיווח שעות

1. יש לדווח על שעות הפעילות כפי שמוכתבות במערכת השעות ומבוצעות **בפועל**. לא ניתן להעביר שעות מיום ליום.
2. באחריות הבת השירות להגיש לרכזת עד המפגש קבוצה הראשון בכל חודש, דוח שעות עבודה. דוח שיוגש לאחר המועד יגרור עיכוב בתשלום דמי הכיס.

חלק ג': חופשות

1. לזכות כל בת שירות עומדים **22 ימי חופשה בשנה**. במהלך השנה יתקיימו ימי חופשה מרוכזים (חובה) לפי המפורט בלוח החופשות המצורף. **במסגרת 22 הימים**, לאחר קיזוז חופשות החגים יוותרו ימי חופשה אותם תוכל לנצל במועד לבחירתה **בתיאום מראש עם רכזת והדרת**, בכפוף ללוח החופשות. באחריות בת השירות להודיע על היעדרותה למקום העבודה ולוותיקים שבוע מראש.
2. ימי צום וערבי חג – נחשבים לחצי יום שירות, בן 5 שעות. בת שירות שתבחר לקחת חופש בימים אלו, ייחשב כחצי יום חופש. (לא ניתן בערבי חג)

חלק ד': היעדרויות

1. יש להודיע לרכזת על היעדרות מאושרת וידועה מראש, כמפורט על ידי עמותות השירות לאומי: מחלה, בגרות או פסיכומטרי, ימי עיון/כיף של העמותה, אבל, נישואין וכד'.

כל היעדרות מסיבה אחרת תחייב השלמה אך ורק במסגרת "והדרת". **לא ניתן להחזיר ימים בפעילות קומונה, גרעין, שבתות וכו'.** ימים שלא הוחזרו במהלך השירות יוחזרו לאחר ה-15 באוגוסט, כשהנסיעות והדיוור על חשבון בת השירות.

2. בקשה להיעדר מסיבות אחרות כפופה לאישור הרכות ושיקול דעתה.

3. בת שירות שתיעדר ללא אישור - יישקלו צעדים לגבי המשך שירותה.

4. מצב בריאותי

א. על כל מקרה הקשור במצב הבריאותי יש להציג אישור רפואי, אחרת ייחשב היום כיום היעדרות. במקרה של אי-מסירת אישור רפואי לרכות, יקוזז יום חופש אותו יש להשלים.

ב. לכל בת שירות מוקצים עד 20 ימי מחלה בשנה, מעבר לכך עליה לעבור ועדה רפואית.

ג. בדיקות כגון בדיקות דם, ביקור אצל רופא מומחה, רופא משפחה, רופא שיניים, יש לקבוע **במרפאה הקרובה לדירת השירות ולהימנע מקביעתם על שעות פעילות.**

ד. במקרים חריגים בהם יש הכרח לעבור בדיקה אצל רופא במקום מגוריו, יעשה זאת שלא על חשבון שעות הפעילות בשירות ובאישור מראש של רכות והדרת.

ה. טיפול בבעיות רפואיות שאינן דחופות - כגון טיפולים קוסמטיים ייעשה בשעות הפנאי של בת השירות ולא על חשבון שעות פעילות.

חלק ה : ביטולים

1. ביטולים על ידי האזרחים ותיקים

א. במקרה שוותיקים מבטלים מפגש מבעוד מועד (שבוע קודם, יום קודם, ביום המפגש), באחריות הבת השירות לנסות ולתאם מועד אחר למפגש באותו השבוע בו המפגש בוטל. **על כל ביטול שכזה יש ליידע את הרכות.**

ב. בת שירות המגיעה לבית הוותיקה ומוצאת שהנה נעדרת, תנקוט בפעולות לאיתורה (טלפון לבית, טלפון לאיש הקשר של הוותיקה, השארת הודעה).

בכל מקרה שהמפגש לא התקיים יש להודיע לרכות. במקרה כזה, ייחשבו שעות אלו לבת השירות כשעות פעילות.

ג. יש להסב את תשומת לב הרכות לביטולים תכופים מצד הוותיקים.

2. ביטולים על ידי מרכזים קהילתיים (יוצאים לחופש, טיול וכיוצ"ב)

א. יש לדווח באופן מיידי לרכות במקרה בו מרכז קהילתי מודיע לבת השירות על ביטול פעילות מכל סיבה שהיא.

ב. יתכן כי במקרה של ביטול, תשובץ בת השירות באופן חד פעמי במקום אחר, על פי צרכי המערכת.

חלק ו' : התנהלות בבתי האזרחים ותיקים

1. העשייה בבית הוותיקים הינה על בסיס חברתי בלבד, ומטרתה הפגת בדידות.

2. על בת השירות לתכנן מראש את המפגש ולהתאימו לותיקים. בבית הותיקים ניתן לשחק, לבשל, לטייל, לשוחח על עברו, לתעד את סיפור חייו, לצאת לסידורים וקניות וכל דבר חברתי העוזר ותומך בשגרה היומיומית של הותיקים.

3. **אין לבצע** כל עבודה הקשורה לניקיון הבית, גם אם הותיקים או בן משפחה מבקשים.

4. **חל איסור מוחלט לסייע** ברחצה, הלבשה, האכלה, חבישה, או כל סיוע אחר שקשור למצב בריאותו של הוותיקים. האמור כולל גם מריחת קרמים או מתן תרופות.

5. **חל איסור מוחלט ללון בבתי הוותיקים!**
6. יש להופיע להתנדבות בלבוש מכבד ומסודר ולנהוג בנימוס ובכבוד לאזרח הותיק, בני משפחתו או כל גורם מקצועי אחר המעורב בטיפול.
7. **אין לעשן, או לעשות כל שימוש בנייד בזמן הביקור.**
8. **אסור בשום אופן לקבל מהאזרח הותיק או בני משפחתו תשלום כספי כלשהו, לא כהלוואה ולא כמתנה.** בת שירות שתפר הוראה זו שירותה יופסק לאלתר. בת השירות רשאית לקבל מתנות סמליות בלבד.
9. **חל איסור מוחלט לעבוד אצל הוותיקים בהתנדבות או בעבור תשלום.**
10. **חשוב לדעת:** במקרים בהם מתעוררת בעיה מול הוותיקים, או בני משפחתו, או ישנה תחושה כי קיימת ירידה במצבו או שינוי במצב תחזוקת הבית/הזנחה/התעללות **יש לדווח לרכזת והדרת באופן במידי.**

חלק ז': נהלי בטיחות

1. למען בטיחותכם, שמרו על כללי בטיחות אלה:
בטיחות בבית הקשיש:
אין לבצע כל עבודה שלא במסגרת ההתנדבות וההנחיות שניתנו!
אין לבצע תיקוני חשמל או גז.
אין לטפס על כסאות ושולחנות, אין לעלות לגג הבית של האזרח הותיק.
אין לטפס על סולם מעל גובה 1.5 מטר.
2. **בטיחות בדרכים:**
בהליכה במדרכות וחציית כבישים, פעל על פי כללי הזהירות בדרכים.
חצה במעברי חצייה, עם כל אמצעי הזהירות בכבישים.

חלק ח': סודיות

- א. אנו מחויבים כלפי האזרחים ותיקים בשמירה על פרטיותם וכבודם, החל מהקפדה על חיסיון פרטיהם האישיים (שמות, כתובות מגורים) וכלה בסיפורים ואינפורמציה שהם משתפים אותנו בהם. בשום מקרה אין להעביר פרטים אישיים של אזרחים ותיקים לכל גורם חיצוני ללא אישור הרכזת.
- ב. חל איסור להתראיין, להפיץ מידע בכל ערוצי המדיה והתקשורת החברתית ללא אישור מראש של רכזת והדרת.

חלק ט': הנחיות בריאות וריחוק חברתי בימי הקורונה

- תכנית והדרת מחויבת לפעול על פי נהלי משרד הבריאות והמשרד לשוויון חברתי, בכל הנוגע להתנהלות תקופת הקורונה. הנהלים המחייבים את מתנדבי והדרת מפורטים במסמך "נוהל עבודה בשגרת קורונה", יש לפעול על פי הנהלים ולהתעדכן בשינויים מעת לעת.
- מטרת הנהלים לאזן בין שמירה על בריאות האזרחים הותיקים מקבלי השירות ומתנדבי והדרת, לצד היכולת להמשיך לקיים שגרת פעילות משמעותית של הפגת בדידות וקשר בין דורי.

מאחלים לכם בהצלחה רבה!

(עדכון: יולי, 2021)