

## PODMÍNKY A PRAVIDLA PRO ZADÁVÁNÍ A SCHVALOVÁNÍ PŘÁNÍ

Ježíškova vnučata jsou původním projektem Českého rozhlasu, který se zabývá propojením lidí v domovech pro seniory a dalších zařízení poskytujících pobytové i terénní sociální služby seniorům a dárců (vnoučat), kteří se rozhodnou jim na vlastní náklady splnit přání nebo poskytnout věcný dar.

Nadační fond Českého rozhlasu je organizátor projektu Ježíškova vnučata od jeho 4. ročníku, tedy od roku 2020.

Nadační fond Českého rozhlasu je současně na základě osvědčení Magistrátu hlavního města Prahy ze dne 1.7.2020, č.j. MHMP 1045915/2020, sp. zn. S-MHMP 1023310/2020 oprávněn od 1. 9. 2020 konat veřejnou sbírku s názvem „Ježíškova vnučata“ na území České republiky.

### Co v manuálu najdete:

|      |                                                                           |    |
|------|---------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.   | CO JSOU JEŽÍŠKOVA VNOUČATA A KDO A JAK SE MŮŽE ZAPOJIT? .....             | 2  |
| 2.   | PŘÍPRAVA NA NOVÝ ROČNÍK JEŽÍŠKOVÝCH VNOUČAT .....                         | 2  |
| 3.   | DATABÁZE JEŽÍŠKOVÝCH VNOUČAT SE OTEVÍRÁ DOMOVŮM/JAK PSÁT JEŽÍŠKOVI? ..... | 2  |
| 3.1. | Návod pro práci s aplikací/databází .....                                 | 3  |
| 3.2. | Jak psát přání, aby byla pro vnučata srozumitelná? .....                  | 3  |
| 4.   | PŘÁNÍ – JAK SE PŘÁNÍ SCHVALUJÍ A PROČ JSOU NĚKTERÁ ZAMÍTNUTÁ? .....       | 4  |
| 4.1. | Schvalování přání a opravy .....                                          | 4  |
| 4.2. | Důvody neschválení či zamítnutí .....                                     | 4  |
| 5.   | REZERVACE A KOMUNIKACE S DÁRCI .....                                      | 9  |
| 5.1. | Dárce / vnuče .....                                                       | 9  |
| 5.2. | Komunikace s dárce .....                                                  | 9  |
| 5.3. | Rezervace přání .....                                                     | 9  |
| 5.4. | Nadační fond ČRo .....                                                    | 9  |
| 6.   | PŘEDÁVKA A PLNĚNÍ .....                                                   | 9  |
| 6.1. | Osobní předání .....                                                      | 9  |
| 6.2. | Zaslání dárku .....                                                       | 10 |
| 7.   | PŘÁNÍ JE/NENÍ SPLNĚNÉ .....                                               | 10 |
| 7.1. | Označit přání jako doručené .....                                         | 10 |
| 7.2. | Přání nebylo doručeno .....                                               | 10 |
| 7.3. | Uvolnění přání/zrušení rezervace/smazání přání .....                      | 10 |
| 8.   | ODKAZY .....                                                              | 10 |
| 9.   | AKTUALIZACE A OPRAVY V DATABÁZI .....                                     | 11 |
| 9.1. | Kontakty .....                                                            | 11 |
| 9.2. | Přání .....                                                               | 11 |
| 10.  | KONTAKTY NA VNOUČATA .....                                                | 11 |

## **1. CO JSOU JEŽÍŠKOVA VNOUČATA A KDO A JAK SE MŮŽE ZAPOJIT?**

Ježíškova vnučata jsou projekt Nadačního fondu Českého rozhlasu, který propojuje osamocené lidi v domovech a dalších státních i nestátních zařízeních či pečovatelských a sociálních službách pro seniory (dále „domovy“) s dárci, kteří se rozhodnou jim na vlastní náklady splnit přání nebo poskytnout věcný dar.

Do projektu Ježíškových vnučat se mohou zapojit zařízení nebo organizace (dále jen Domovy), které jsou poskytovateli sociálních a zdravotních služeb v souladu s platnou legislativou ČR, tj. v případě sociálních služeb se mohou zapojit pouze organizace poskytující sociálních služeb na základě udělené registrace dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a v případě zdravotních služeb zařízení mající oprávnění k poskytování zdravotních služeb dle zákona č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách. Od roku 2018 je možné i zapojení sociálních odborů (pracovníků) místních a městských úřadů. Domovy zadávají do databáze výhradně přání seniorů. Jedinou podmínkou pro „seniory“ je věk minimálně 55 let.

Odpovědní pracovníci domovů vkládají do databáze jméno seniora, jeho rok narození, krátký popis přání a zdůvodnění, proč si senior přeje právě toto.

V souvislosti s tímto projektem neposkytují domovy Nadačnímu fondu Českého rozhlasu žádné osobní ani citlivé údaje. Údaje o seniorech, kteří projeví přání získat dárek v rámci projektu, a které jsou předávány Nadačnímu fondu Českému rozhlasu, nesmějí mít takovou formu, aby je bylo možné vztáhnout k určenému nebo určitému subjektu údajů podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů (osoby nelze přímo ani nepřímo identifikovat). Od domovů tedy Nadační fond Českého rozhlasu očekává, že před předáním údajů do projektu zajistí anonymizaci osobních údajů seniorů. S ohledem na předcházení riziku při zpracování osobních údajů Nadační fond Českého rozhlasu domovům doporučuje, aby si opatřily dostatečný souhlas seniorů v projektu ke zpracovávání osobních údajů a zahrnuly do něj i účel daný projektem Nadačního fondu Českého rozhlasu.

## **2. PŘÍPRAVA NA NOVÝ ROČNÍK JEŽÍŠKOVÝCH VNOUČAT**

Na přelomu září a října vždy před startem nového ročníku projektu Ježíškových vnučat vymažeme obsah databáze přání. O tomto jsou Domovy informovány, aby si stará, doposud nesplněná přání uložily a mohly je vložit do nového ročníku Ježíškových vnučat, jsou-li stále aktuální. Na přelomu září a října se prázdná databáze přání otevře Domovům, aby začaly vkládat nová přání seniorů. Na termíny nemusíte myslet, vždy vám včas napíšeme.

## **3. DATABÁZE JEŽÍŠKOVÝCH VNOUČAT SE OTEVÍRÁ DOMOVŮM/JAK PSÁT JEŽÍŠKOVI?**

Adresa pro přihlášení do databáze přání: <http://www.jeziskovavnuocata.cz/admin>

Pro Domovy zapojené v předchozích ročnících zůstávají přihlašovací údaje stejné. Novým Domovům zašleme přihlašovací údaje do databáze poté, co nás kontaktují na emailové adrese [vnoucata.domovy@rozhlas.cz](mailto:vnoucata.domovy@rozhlas.cz).

Přání - dárek či zážitek - za seniory do databáze vkládá oprávněný zástupce Domova. V případě terénních služeb může být tímto zástupcem pečovatelka, v případě sociálního odboru pak jeho zaměstnanec. Pro jednoho seniora lze vložit více přání, nejvíce „na odbyt“ jdou ta menší, do 500 Kč, proto je možné a také dobré přání rozdělit. Databáze na zadávání přání se každoročně otevírá koncem září.

Všechna přání včetně jejich statusu (volné, rezervace, zamítnuté) naleznete v databázi.

### 3.1. Návod pro práci s aplikací/databází

Návod pro práci v databázi najdete [zde](#). Jde o velice jednoduchý postup, který zvládnete podobně jako vyplnění formuláře na internetu.

### 3.2. Jak psát přání, aby byla pro vnoučata srozumitelná?

Přání - dárek či zážitek - musí být dobře popsáno a být v souladu s pravidly Ježíškových vnoučat, aby mohlo být zveřejněno pro dárce. Pište skutečné a pravdivé údaje! **Při vkládání přání myslíte na to, že dárce jsou v drtivé většině obyčejní lidé, kteří chtějí udělat radost osamělým seniorům, žádní sponzoři.** Raději přání rozdělte na několik menších a každé zadejte zvlášť.

**Základní pravidla pro zadávání přání:**

- **Křestní jméno (povinné)** - Sem napište pouze křestní jméno seniora.
- **Věk (povinné, pouze u přání jednotlivce)** – Napište či vyberte rok narození seniora, systém spočítá věk seniora automaticky. U společných přání tato položka není.
- **Popis přání (povinné)** - **Napište stručně a krátce, co si senior přeje.** Maximální počet znaků je 60, nezkracujte slova, spíš zjednodušte text. Na začátku pište velké písmeno, nepište tečku, pište vše do jednoho řádku. Nevypisujte počty, velikosti, množství ani detaily, nekládejte internetové odkazy – to vše přidejte do zdůvodnění.
- **Cenová relace (povinné)** - Vyberte po rozkliknutí z nabídky, uvádějte skutečné a pravdivé údaje. Cena přání nemá vliv na schválení, nesprávná cena jen klame či mate dárce. U předplatného ověřte cenu, aby dárce nebyli nemile překvapení.
- **Proč chci přání splnit (povinné)** - **Zdůvodnění napište pečlivě, rozhoduje o tom, zda bude přání schváleno a je to informace pro dárce. Neodbyvejte ho. Nepište úředně, nepoužívejte slovo klient, přání a jeho zdůvodnění má být v podstatě dopis „vnoučeti“, které chce obdarovat „babičku/dědečka“.** Na začátku napište velké písmeno a na konci tečku. Sem pište také všechna upřesnění - počty, velikosti, barvy, internetové odkazy, zda kávu rozpustnou, mletou či nemletou, totéž platí u čajů. Prostě všechny detaily, ušetří to práci i vám, čím více toho napíšete, tím méně se budou dárce ptát.
- **Zážitek** (výlet, koncert, návštěva kina, divadla, cukrárny, zabijačka, ...) - **upřesněte, co přesně si senior/senioři přejí a co vše musí dárce zařídit.** Zda jde jen o vstupenky, dopravu, doprovod, zda je potřeba speciální doprava pro hendikepované, asistence.
- **Uved'te, pokud má senior rodinu, a proč mu rodina nemůže nebo nechce přání splnit.**
- **Pokud senior bydlí ve vlastní domácnosti a je klientem pečovatelské nebo sociální služby, je nezbytné to uvést kvůli dárčům i kvůli schvalování!** Senioři ve vlastních domácnostech mají volnější pravidla. **Bez této informace přání neschválíme!**

- **Dárce musí ze zdůvodnění na první dobrou pochopit, co přesně má zařídít, aby splnil přání.** Pokud je přáním návštěva příbuzných, pak je opět nutné zdůvodnit, proč příbuzní nemohou přijet sami.

#### 4. PŘÁNÍ – JAK SE PŘÁNÍ SCHVALUJÍ A PROČ JSOU NĚKTERÁ ZAMÍTNUTÁ?

##### 4.1. Schvalování přání a opravy

Každé přání posuzujeme individuálně, než ho zveřejníme dárčům, proto stále klademe důraz na zdůvodnění, proč si to senior přeje, to rozhoduje, zda bude přání schváleno. Cena dárku opravdu na rozhodování vliv nemá. Nejdůležitější je zdůvodnění!

Pokud přání není delší dobu schváleno, potřebuje opravu. Drobné úpravy v textu můžeme udělat a děláme za vás, ale opravy velice zdržují schvalování, což v hektickém období začátku listopadu, kdy přibývají stovky přání denně, bývá náročné. Proto v tu chvíli schvalujeme nejprve přání, která nevyžadují větší zásahy. Dávejte tedy prosím pozor na překlepy a chyby, to se týká i psaní teček a čárek, před nimi se mezera nepíše, za nimi ano.

Jsou-li potřeba větší zásahy do textu, nebo jsou v textu faktické chyby, pak přání zamítneme. Níže uvádíme nejčastější důvody pro zamítnutí, resp. neschválení přání. O schválení či zamítnutí přání budete informováni emailem. U zamítnutého přání se v databázi objeví stav ARCHIVOVÁNO a v mailu najdete přehled zdůvodnění pro zamítnutí.

##### 4.2. Důvody neschválení či zamítnutí

**a) Přání zahrnuje požadavek na pořízení vybavení, které je podmínkou/součástí základních činností poskytovaných danou sociální či zdravotní službou, a lze je tedy hradit z jiných zdrojů**

Například větší množství povlečení, ubrusy, nábytek, prostírání, nádobí. Výzdoba je vybavení, ale například materiál pro tvorbu adventních věnců nebo barvy na keramiku jsou v pořádku.

Senioři žijící ve vlastních domácnostech si vybavení přát mohou. V přání však nesmí chybět dostatečné zdůvodnění a také informace, že senior žije ve vlastní domácnosti.

**b) Přání zahrnuje požadavek na pořízení zdravotnických pomůcek hrazených ze zdravotního pojištění**

Nelze požadovat zdravotnické pomůcky hrazené ze zdravotního pojištění, zdravotnický materiál, antidekubitní matrace, hygienické pomůcky, inkontinenční pomůcky, rehabilitační přístroje, elektronické či mechanické zvedáky, ošetrovatelská lůžka apod.

Nemůžeme ani nesmíme suplovat zdravotní péči, proto tato přání neschvalujeme.

**c) Přání zahrnuje požadavek na lázeňské pobyty, lékařské vyšetření, zdravotní masáže a ošetření hrazená ze zdravotního pojištění.**

I zde platí, že nemůžeme ani nesmíme suplovat zdravotní péči, proto tato přání neschvalujeme.

**d) Přání zahrnuje požadavek na finanční příspěvek**

Příklady: kredit do telefonu, poukázka do obchodu, hotovost, voucher na služby.

Nevkládejte přímé požadavky na finance, jde to proti myšlence našeho projektu.

**e) Přání zahrnuje stejná či podobná (opakovaná) přání u více klientů**

Příklady: 5 seniorů přeje povlečení, 10 seniorů sprchový gel, holení. U 10 přání je stejné zdůvodnění.

Podstatné je to, že je to stejné přání pro více seniorů z vašeho Domova, je jasné, že senioři si budou přát kosmetiku, ale když zadáte 5x za sebou přání na sprchový gel a krém nebo masážní olej, se stejným zdůvodněním, pak je to stejné přání, které neschválíme.

**f) Různorodá přání (zážitek a hmotný dárek, dražší a levnější dárek) jsou zadaná v jednom přání**

Nekombinujte v jednom přání zážitek a hmotný dárek. Pokud si někdo přeje kadeřnici a křížovky, pak vložte kadeřnici do zážitku a křížovky do přání.

Nedávejte dohromady nákladnější přání s drobnějším, např. televize a čokoláda. Umožníte tak dárcům, aby se o přání pro seniory podělili, když čokoládu zadáte zvlášť a televizi také.

Pro jednoho seniora lze vložit více přání. **Proto je lepší různorodá přání rozdělit na víc. Umožníte tím zapojení více dárců.**

**g) Neurčité, hromadné přání pro nekonkrétního klienta, neobvyklé množství pro jednoho klienta, větší množství hromadných zážitků**

Příklady: dobré víno pro seniory našeho domova, dárkový balíček pro všechny klienty, 50x zmrzlina, 30x pizza

S hromadnými přáními prosím zacházejte opatrně. Nemáme stanovený počet na domov, ale pokud vložíte 10 přání na koncert nebo návštěvu osobnosti, pak budeme zvažovat, která a zda je schválit. Dáváme přednost vystoupením dětí, ochotníků a podobně. Vystoupení či návštěvu musí někdo domluvit a většinou i zaplatit, bohužel ne všechny osobnosti to dělají jen pro radost. Opakovaně se nám nepodařilo přesvědčit například Šlágry, aby přání plnili, tato přání tedy neschvalujeme.

**h) Společné přání je v kategorii jednotlivé přání, či přání jednotlivce v kategorii společné**

Při zadávání rozlišujte mezi kategoriemi „přání“ (určeno pro jednotlivce a uvádí se i rok narození seniora) a „společné přání“ (pro skupinu seniorů – 2 a více, nemusí se uvádět věk). U společných přání raději nepoužívejte slovo „klienti“, pro některé dárcy to může znít neosobně, tedy raději „naši senioři“.

**i) Název přání obsahuje nadbytečné informace, internetové odkazy**

Do názvu přání pište jen krátce a konkrétně, o co se jedná. **Na začátku pište velké písmeno, nepište tečku, není to věta.** Nepoužívejte řádkování, databáze to neregistruje, různé dárky

odděluje jen čárkou nebo spojkou. Nevypisujte počty, množství ani velikosti (ať to nevypadá jako nákupní seznam), nekládejte ani internetové odkazy či názvy prodejců. V popisu přání nepoužívejte text psaný KAPITÁLKAMI (VELKÝMI PÍSMENY). Vše, co je v popisu musí být zároveň i ve zdůvodnění a naopak.

Příklady:

- Návštěva kostela
- Ručičkové hodinky
- Čokoládový dort
- Člověče, nezlob se
- Věci na malování a omalovánky
- Sprchový gel, krém a voňavka
- Pantofle a sladkosti
- Svetr, tričko a pantofle
- Kosmetický balíček
- Oblečení
- Dia sladkosti
- Tričko a tepláky

**j) Popis a zdůvodnění přání (dříve kolonka Proč chci splnit přání) je nedostatečné či dokonce chybí**

Zdůvodnění věnujte velkou pozornost a neodbývejte ho! **Zdůvodnění má při schvalování největší váhu a rozhoduje o tom, zda přání bude či nebude schváleno.**

**Určitě uvádějte, zda senior má, či nemá rodinu.** Osamělost chápeme spíše pocitově. I ten, koho rodina navštěvuje pravidelně, se může cítit svým způsobem osamělý. Kolikrát mají senioři možnost se setkat s někým jiným než s dalšími seniory a pečovateli? Důvodem může být i to, že senior "okoukal" dárek či přání u souseda či sousedky v Domově. To je lidské a dárci to pochopí. Nicméně, někteří dárci mají zkreslené představy o seniorech a mají pocit, že „zachraňují“ úplně opuštěného dědečka či babičku. Přestože se snažíme vysvětlovat, že úplně osamělých seniorů je minimum, někteří dárci to prostě nechápou. **Pokud ve zdůvodnění zmíníte rodinu, musíte napsat, proč to rodina nemůže nebo nechce pořídit, proč má dárci rodinu zastoupit. Bez ohledu na těžkou situaci, stále klademe důraz na to, že se jedná především o dárky pro osamělé seniory** a pokud je zmíněna rodina, je potřeba uvést, proč nemůže nebo nechce dárek pořídit. Pokud dárci může dárek pořídit a poslat, proč to nemůže udělat rodina?

**Zdůvodnění, že si dárek či zážitek chce senior užít se svými vnoučaty či blízkými, opravdu nemůžeme schválit. Stejně tak, pokud si senior přeje telefon, tablet nebo notebook pro komunikaci s rodinou, dárci se logicky ptá, proč mu ho nepořídí rodina! Stačí to napsat do zdůvodnění a pak i takové přání pak schválíme.**

**A současně, pokud má senior aktivní rodinu, informujte ji o tom, že je jejich senior zapojen do projektu.**

**Nezapomínejme, že si přejí senioři.** Nenuťte je do ničeho a přání pište, prosím, jejich jménem, jejich slovy. Není to o tom, co potřebují, ale co opravdu chtějí a přejí si. Raději

panenku než sprchový gel. Vždy prosím mějte na paměti, že si přejí senioři, ne vy! Nepište přání za ně. Nevymýšlejte přání za každou cenu! Nejsme schopni v tom objemu ověřovat, jestli si přejí senioři, či pečovatelé. Přání personálu Domova nemusí být přáním seniora, na to, prosím, myslíte. Není důležité, že vy si myslíte, že by konkrétní věc mohla zlepšit prostředí. Na druhou stranu, můžete přání napsat jménem seniora, když neumí, či nemůže vyjádřit své přání sám, ale pozor, stále platí, že by to mělo být jeho přání.

Nepíšete na úřad, není to žádost o grant, jsou to dopisy Ježíškovi. Jednoduše řečeno, když „opíšete text z katalogu“ a napíšete úřední zdůvodnění, přání neschválíme.

**U nákladnějších nebo společných přání** (pokud to nejsou zážitky) uvádějte přesnější a pečlivější zdůvodnění, aby bylo zřejmé, proč si senior/senioři danou věc přejí. **Proč mu to nemůžete zařídit vy, pojišťovna, rodina apod.** Stejně tak **uvádějte reálnou a skutečnou cenu.** Cena dárku o jeho schválení nerozhoduje, ale pokud uvedete nižší cenu, než ve skutečnosti je, dárce může být nepříjemně překvapen či zklamán. Je to vodítko pro dárce, pro schvalování je důležité pouze zdůvodnění, cena **nemá na schválení přání vliv.**

**Důležitý je příběh a emoce. Dárci chtějí být součástí nějakého příběhu. Dopřejte jim tedy příběh vašeho seniora, který vtisknete právě do zdůvodnění.**

Tím nejdůležitějším důvodem je “radost”, proto raději nepoužívejte označení jako aktivizace, stimulace, procvičování, terapie, ale raději slova radost, potěšení, zábava.

**Senioři si neobjednávají, nejsme e-shop! Senioři si přejí od Ježíška, respektive od Ježíškova vnoučete.**

**V případě zážitků** (výlet, koncert, návštěva kina, cukrárny, zabijačka, ...) **prosím upřesněte, co přesně si senior/senioři přejí.** Zda jde o vstupenky, dopravu, doprovod, zda je potřeba speciální doprava pro hendikepované, asistence. **Dárce musí z vašeho popisu na první dobrou pochopit, co přesně má zařídit, aby splnil přání.** Pokud je přáním návštěva příbuzných, pak je opět nutné zdůvodnit, proč příbuzní nemohou přijet sami.

**Příklady povedených zdůvodnění:**

*„Celý život jsem toužila po tom, že budu chovat krokodýla, vím, že to nelze, tak si přeji aspoň plyšového.“*

*„Přála bych si nějaké pěkné tričko, protože i ve svém věku se ráda parádím. Mám syna, který za mnou chodí, ale je to chlap oblečení nakupovat neumí.“*

*“Odpoledne si dávám kafičko a k tomu mám ráda linecké cukroví nebo tatranky.“*

*„Nosím ráda svetříky, slabší, jen přes triko. Jsem zimomřivá a toto oblečení je praktické, dobře se obléká a svléká. Svetry nosím řadu let. Mám ráda barevné. P. S. svetřík může být tenčí, na zapínání vpředu a vel. XL.“*

*„Moc si přeji náramek, ráda se zdobím, svůj oblíbený náramek jsem ztratila. Přála bych si nový.“*

*„Ráda se na sebe dívám a upravuji se, proto potřebuji malá zrcátka, která se mi vejdou do kapsy a nový hřeben. A látkové kapesníky, to je taková vánoční klasika, která potěší.“*

*“Milý Ježíšku, přál bych si balíček čokolád různých druhů a příchutí. Je to moje nejoblíbenější sladkost a udělá mi velkou radost. Jen bych Tě chtěl upozornit, že vzhledem k mé nemoci mě každá nová situace znervózní. Pokud mi budeš chtít předat dárek osobně, nevím, jestli to zvládnou, snad ve společnosti pečovatelů a sestřiček, které znám.“*

*„Píši za pana xxx, kterému jeho zdravotní stav nedovolí vyjádřit své přání. Je na lůžku a jeho bratři ho každý den berou ven na vozíku. Velmi špatně komunikuje, ale své pocity umí vyjádřit. Velmi rád si prohlíží knížky se zvířátky (leporela nebo omyvatelné knížky). Chtěla bych tedy poprosit za něj. Víím, že ho to potěší.“*

*“Paní XXXXX si velice oblíbila masáže různými rehabilitačními pomůckami, které v rámci skupinového cvičení může používat. Moc ráda by měla i své vlastní a mohla si tak dopřávat masáže každý den. Pomohlo by jí to i s prokrvením rukou tím, jak masážní ježky drží v rukou a zkouší se sama masírovat.”*

*“Přeji si bonboniéru, sice mám rodinu, ale nenavštěvuje mě tak často, jak bych si přála.”*

*“Bydlím sama v bytě, můj vysavač už je starý. Moc bych si přála od Ježíška nový.”*

*“Přestěhoval jsem se do domu s pečovatelskou službou. Nábytek jsem bohužel musel nechat ve starém bytě, proto bych si moc přál křeslo a malý stolek.”*

#### **k) Součástí přání jsou cigarety a alkohol**

Po předchozích zkušenostech a negativních reakcích dárců neschvalujeme přání na cigarety. Přání, které obsahuje alkohol, schvalujeme jen výjimečně, když jde např. o ochutnávku či nějakou specialitu.

#### **l) Porušení GDPR – Ochrana osobních údajů**

Přání nesmí obsahovat žádný osobní údaj seniora kromě křestního jména a data narození, tedy žádné iniciály, příjmení, adresa, telefon či údaje o zdravotním stavu seniora)

Pokud přikládáte sken přání psaného seniorem, zkontrolujte, zda nenapsal i příjmení, pokud ano, zakryjte jej či začerněte.

Při úpravě popisu domova nedopisujte vaši adresu ani jiné kontakty! V databázi nesmí být vidět žádné bližší kontakty na Domov. Kvůli ochraně osobních údajů se dárce dozví všechny údaje až po rezervaci, respektive poté, co ho zkontaktujete.

K zaslání daru dárce nepotřebuje znát příjmení seniora! Ani ho nikomu nesděluje. Jedinou výjimkou je předplatné časopisu/novin, tam se s dárce domluví, na koho bude vedeno. Ale i v tomto případě se dá uvést pouze křestní jméno seniora a název a adresa Domova.



## 5. REZERVACE A KOMUNIKACE S DÁRCI

### 5.1. Dárce / vnouče

V případě rezervace přání dárce, vám přijde do emailu zpráva o rezervaci. Dárce rovněž dostane potvrzení spolu s informací, že ho budete kontaktovat. Prosíme, nezapomínejte na to a kontaktujte dárce co nejdříve. Dárce nemá a ani nemůže mít dostatečné informace, proto se mu musí ozvat Domov.

### 5.2. Komunikace s dárce

Komunikace s dárce je další zásadní věc. Oni neočekávají žádné velké díky, ale na druhou stranu chtějí zpětnou vazbu, potvrzení o tom, že senior dárek dostal. Prosím, komunikujte s nimi a dávejte jim vědět, že dárek v pořádku dorazil a senior se z něj těší. Dárce sice obdrží automatický mail, ale zpráva od vás je přeci jen osobnější než anonymní mail s obecné adresy. Současně děkujeme za trpělivost s dárce, někdy dovedou být opravdu nepříjemní.

### 5.3. Rezervace přání

V databázi přání vidíte stav rezervace:

**Rezervace** - přání rezervoval konkrétní dárce, kontakty jste obdrželi mailem a vidíte je i detailu přání. Ozvěte se mu.

**Interní rezervace** - přání jsme odeslali konkrétnímu zájemci nebo nabídli partnerovi, vyčkejte, pokud bude mít zájem, provede rezervaci, pokud ne, přání se po 3 dnech automaticky uvolní.

**Rezervace fond** - přání bude plnit nadační fond, vám přijdou veškeré informace a potřebné formuláře mailem.

### 5.4. Nadační fond ČRo

Od roku 2020 jsme se stali součástí Nadačního fondu Českého rozhlasu. V případě pokud se bude jednat o nákladnější dar, budeme ho kupovat z veřejné sbírky, popř. na dar vytvoříme samostatnou veřejnou sbírku, např. invalidní vozík, televize apod. Po odsouhlasení daru, vám na email přijde notifikace s informací o rezervaci spolu s formulářem, který je nutné co nejdříve vyplnit a zaslat na e-mail: [vnoucata.sbirka@rozhlas.cz](mailto:vnoucata.sbirka@rozhlas.cz). Formulář slouží jako podklad pro smlouvu o daru, která bude potřebná ke každému přání, které bude plnit NFČRo. Po převzetí daru, prosíme o zaslání fotografie daru spolu s obdarovaným.

## 6. PŘEDÁVKA A PLNĚNÍ

### 6.1. Osobní předání

Pokud to situace dovolí, senior si může zvolit osobního předání. Smyslem Ježíškových vnoučat je propojit dárce se seniorem, aby vzniklo nové přátelství a dárce se do domova vracel po celý rok. I když je to priorita, prosíme, seniora nenuťte k osobnímu setkání. Pokud se bude jednat o zážitek (výlet, seskok padákem, návštěva divadla) je vše na dohodě zařízení a seniora.

## 6.2. Zaslání dárku

Dárce může využít bezplatné služby našeho partnera DHL. Dle aktuální situace probíhá svoz darů na odběrných místech po ČR (konkrétní svozová místa DHL a budova Českého rozhlasu v Praze na adrese Římská 13, Praha 2), které jsou následně doručeny do zařízení. Kurýrovi nemusíte nic podepisovat, stačí převzít balíčky.

Dárce může použít jakéhokoli jiného dopravce, v tom případě již na vlastní náklady.

## 7. PŘÁNÍ JE/NENÍ SPLNĚNÉ

### 7.1. Označit přání jako doručené

Je velmi důležité, aby dárce měl informaci o doručení daru. Prosíme po obdržení daru a předání seniorovi, co nejdříve, nejlépe ten samý den označit v databázi, že přání bylo splněné. Budeme rádi, pokud se dárci ozvete jako zařízení popř. přímo senior a zašlete fotografii, video s informací o převzetí dárku. V případě, pokud dárce využije službu kurýra nebo zašle na své náklady dar, již nemá další informace, zda byl dar doručený. Pokud se napevno domluvíte na předání, můžete (ale nemusíte) přání označit jako doručené. Pokud přání neoznačíte jako doručené, v tuto chvíli se nic neděje. Po doručení dárku je nezbytné dárek označit jako doručení, je to současně informace i pro dárce.

### 7.2. Přání nebylo doručeno

Pokud od rezervace uplyne 14 dní a přání stále není označeno jako doručené, dárci přijde mail s připomenutím a vám se u přání objeví červené tlačítko „**přání nebylo doručeno**“.

Dávejte na něj prosím velký pozor! **Pokud na něj kliknete, přání se uvolní!** a může ho plnit další dárce. V těchto případech mi raději hned volejte, dokud je ještě šance to napravit. Toto tlačítko používejte pouze, pokud dárce nereaguje a přání chcete uvolnit. Pokud chcete přání uvolnit dříve, napište nám na adresu [vnoucata.domovy@rozhlas.cz](mailto:vnoucata.domovy@rozhlas.cz)

### 7.3. Uvolnění přání/zrušení rezervace/smazání přání

Pokud se vám nedaří spojit s dárce, nebo si to dárce rozmyslel, napište na mail [vnoucata.domovy@rozhlas.cz](mailto:vnoucata.domovy@rozhlas.cz), uveďte konkrétně o jaké **zařízení a přání se jedná, ideálně i jméno a věk seniora** (v databázi se zobrazuje věk) a my rezervaci zrušíme a přání uvolníme.

Stejně tak, pokud senior zemře a potřebujete přání smazat či upravit. Pokud je přání již rezervováno, informujte prosím nejprve dárce, můžete se s ním domluvit, že dárek věnuje jinému seniorovi (pokud je to možné), následně nás prosím informujte, zda chcete přání smazat nebo upravit. Postup je stejný, napište na mail [vnoucata.domovy@rozhlas.cz](mailto:vnoucata.domovy@rozhlas.cz), uveďte konkrétně o jaké **zařízení a přání se jedná, ideálně i jméno a věk seniora** (v databázi se zobrazuje věk) a co je potřeba s přáním udělat.

## 8. ODKAZY

Přihlášení a vkládání dárků: <http://www.jeziskovavnoucata.cz/admin>.

Obnova hesla (jako přístupové jméno použijte e-mailovou adresu, na kterou Vám přišel tento mail):  
<https://www.jeziskovavnoucata.cz/admin/sign/sign/reset-password>.

Návod na vkládání darů a přání do databáze:

<http://www.jeziskovavnoucata.cz/uploads/original/filemanager/navod.pdf>.

Manuál: <http://www.jeziskovavnoucata.cz/uploads/original/filemanager/Manual.pdf>

## 9. AKTUALIZACE A OPRAVY V DATABÁZI

### 9.1. Kontakty

Přihlašovací jméno je současně i kontaktní e-mail, na který chodí veškeré informace o přáních a dárcích a zároveň na něj zasíláme různé důležité informace. Seznam domovů a databáze nejsou a ani nemohou být propojené, z toho důvodu nám prosím sděľujte veškeré změny. Udržujte kontakty aktuální, jinak nemáme šanci vám zasílat informace.

Změnit či opravovat přihlašovací jméno a údaje v databázi mohou pouze administrátoři. Proto požadavky na změnu z výše uvedených důvodů zasíľejte obratem na adresu [vnoucata.domovy@rozhlas.cz](mailto:vnoucata.domovy@rozhlas.cz).

### 9.2. Přání

Neschválené přání můžete opravit sami, schválené přání můžeme opravit jen my – administrátoři projektu. Smazat přání můžeme rovněž jen my.

## 10. KONTAKTY NA VNOUČATA

Pokud něco nefunguje, máte doplňující otázky nebo potřebujete změnit kontaktní údaje či přihlašovací jméno, neváhejte nás kdykoli kontaktovat. Pro komunikaci používejte výhradně adresu [vnoucata.domovy@rozhlas.cz](mailto:vnoucata.domovy@rozhlas.cz). Ta je určena pouze pro domovy, aby se nestalo, že váš mail přehlédneme.

Pro dárce je určena adresa [vnoucata@rozhlas.cz](mailto:vnoucata@rozhlas.cz).

Kontakt v případě přání rezervovaných Nadačním fondem Českého rozhlasu:  
[vnoucata.sbirka@rozhlas.cz](mailto:vnoucata.sbirka@rozhlas.cz)

Kontakt na správce sociálních sítí Ježíškových vnoučat: [vnoucata.pr@rozhlas.cz](mailto:vnoucata.pr@rozhlas.cz)