



Помощь людям с инвалидностью

## «RVC-RADIO»

Город, страна

**Кишинев, Молдова**

Название центра

**Volunteer Center RVC**

[www.vcfusu.org](http://www.vcfusu.org)

Категория проекта (выбрать одну категорию):	<b>Помощь людям с инвалидностью</b>
Название проекта:	RVC- RADIO
Организация в которой действует проект	Volunteer Center RVC
Город и страна	Г. Кишинев, Молдова
Краткое описание / содержание проекта	RVC- RADIO – новый социальный проект Республиканского волонтерского центра в рамках направления Call Center. Особенностью проекта является организация и проведение волонтерами тематических конференций по телефону с одинокими малоподвижными слабовидящими пожилыми. Темы конференций разные и проходят два раза в неделю по фиксированному расписанию: новости, история, еврейские притчи и обсуждение недельной главы по телефону (наполнение телефонных конференций может варьироваться по актуальности). Телефонный звонок совершается из специально оборудованного кабинета. Предварительно участники звонка оповещены о том, что вскоре их добавят в телефонную конференцию. Максимально в одном телефонном звонке могут принять участие 8 человек одновременно. Координатор проекта является модератором звонка.
Цели проекта	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Социализация слабовидящих малоподвижных одиноких пожилых людей посредством телефонной связи.</li> <li>- Знакомство и общение пожилых между собой во время коллективного звонка.</li> <li>- Сохранение еврейской культуры и традиции (чтение и обсуждение еврейских притч, знакомство с историей еврейского народа)</li> </ul>
Целевая аудитория (главная и вторичная)	<p>Главная:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Слабовидящие малоподвижные пожилые клиенты ХЭСЭДа</li> <li>- Одинокие пожилые, у которых не возможности выхода в интернет для участия в онлайн программах РВЦ</li> </ul> <p>Вторичная:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Волонтеры проекта Call Center от 18 до 63 лет</li> </ul>
Количество задействованных волонтеров в проекте	8 волонтеров
Опыт и знания у волонтеров необходимые для участия в проекте	<ul style="list-style-type: none"> <li>- планирование и подготовка встреч</li> <li>- умение общаться с пожилыми по телефону</li> <li>- умение вести беседу</li> <li>- умение выслушать пожилого человека</li> <li>- базовое владение ПК и IP телефонией</li> <li>- компетентность в различных сферах (желательно)</li> </ul>
Ключевые партнеры в реализации проекта	БЦ «ХЭСЭД ИЕГУДА» г. Кишинев
Основные статьи расходов в рамках бюджета проекта	<ul style="list-style-type: none"> <li>- оплата IP телефонии ежемесячно</li> <li>- техническое обеспечение (компьютеры, специализированные телефоны)</li> <li>- качественное интернет соединение</li> <li>- расходные материалы (канцелярские товары, заправка картриджей)</li> <li>- тренинги с психологом</li> </ul>
Дополнительные необходимые ресурсы для реализации проекта	<ul style="list-style-type: none"> <li>- проведение обучающих тренингов для волонтеров по работе с IP телефонией</li> <li>- обновление оборудования по необходимости (клавиатуры, гарнитуры, мыши для ПК)</li> <li>- образовательные встречи со специалистами разных сфер</li> <li>- поощрение волонтеров</li> </ul>
Основные шаги по реализации проекта	<ul style="list-style-type: none"> <li>- техническое оснащение кабинета: установка специализированной мебели</li> <li>- установка и подключение оргтехники</li> <li>- проведение и подключение IP телефонии для проведения телефонных конференций</li> <li>-определениецелей и задач проекта</li> <li>- поиск и набор волонтеров</li> <li>- обучение волонтеров (проведение образовательного семинара Call Center)</li> <li>- набор клиентов</li> <li>- планирование работы проекта вместе с волонтерами, выявление актуальных</li> <li>- проведение звонков</li> <li>- проведение фидбэков с волонтерами</li> </ul>
Ключи к успеху в реализации проекта	<ul style="list-style-type: none"> <li>- набор волонтеров молодого и среднего возраста</li> <li>- обучение новых волонтеров общению с пожилыми</li> <li>- мотивация и сопровождение волонтеров проекта</li> <li>- привлечение специалистов к проведению образовательных встреч для пожилых</li> <li>- расширение базы клиентов</li> <li>- поиск новых актуальных тем для разговоров с пожилыми (исходя из опроса клиентов и их потребностей)</li> <li>- обратная связь между клиентами и волонтерами</li> </ul>
Барьеры / проблемы возникающие в рамках реализации проекта	<ul style="list-style-type: none"> <li>- неполадки в работе техники (у волонтера и у пожилого возникают иногда проблемы со связью)</li> <li>- не удастся всегда одновременно собрать пилотную группу из 8 пожилых</li> <li>- привлечение новых волонтеров в проект</li> <li>- привлечение пожилых клиентов в проект (недостаточная осведомленность, боязнь «новизны», так как формат разговора – конференции специфический, особенно для пожилого поколения)</li> <li>- техническая «безграмотность» волонтеров в работе со специфическим ПО IP телефонии.</li> </ul>
Контактные данные координатора проекта / или координатора ВЦ (ФИ, электронный адрес, телефон)	Корженкова Ольга – координатор проекта <a href="mailto:o.korjenkova@rvc.md">o.korjenkova@rvc.md</a> +37360184358