



Manuál pre postup pri ubytovaní

Obsah

- Proces
- Čo sa dá očakávať
- Odporúčania
- Dôležité kontakty

Manuál ako postupovať pri ubytovaní

1. Proces – ako funguje párovanie a doprava

Mimovládne organizácie spolu s tímom Kto pomôže Ukrajine (KPU) majú Vašu ponuku ubytovania uloženú v databáze a podľa Vašich odpovedí vyberú najlepšiu možnú zhodu. Následne Vám zavolajú a overia s Vami, či je Vaša ponuka aktuálna a na ako dlho je k dispozícii. Telefonicky s Vami preberú detaily ohľadom Vašej ponuky a tiež sa s Vami dohodnú na detailoch príchodu a ubytovania. Po dohode s Vami dohodnú odvoz/prepravu utečencov z Ukrajiny k Vám.

- medzi ľuďmi, ktorí utekajú z Ukrajiny, sú aj iné národnosti – napríklad študenti z iných krajín, ktorí majú tiež za sebou útek a väčšinou potrebujú len pár nocí na oddych, kým odídu. Môže sa teda stať, že sa k Vám ubytujú aj ľudia inej národnosti.

2. Čo sa dá očakávať – podpora

Ak ste v dotazníku zaznačili, že v súvislosti s ubytovaním potrebujete akúkoľvek podporu, tím KPU a partnerské mimovládne organizácie sa Vám s podporou ozvú.

3. Odporúčania

Privítajte, prosím, ľudí, ktorých ubytovávate s láskavosťou a empatiou. Sú to ľudia, ktorí majú za sebou dlhú a náročnú cestu, často veľa hodín či dokonca dní prežitých v nebezpečnom prostredí, zime. Určite ich poteší, ak pre nich pripravíte teplý čaj/kávu, alebo aspoň budú mať možnosť si ho urobiť.

Ukážte im celý priestor, ktorý majú k dispozícii, kde sú sociálne zariadenia, kuchyňa, ak sú súčasťou Vašej domácnosti, dajte im vedieť, aký režim potrebujete mať – ak Vaša rodina odchádza ráno do práce, poprosťte ich napríklad, aby používali kúpeľňu až po Vašom odchode.

Ak ste do dotazníku zadali, že poskytnete ubytovaným ľuďom aj stravu, dajte im, prosím, vedieť, ako to bude prebiehať. V prípade, že majú prístup do

chladničky/špajze, ukážte im, kde je, ak majú prístup do kuchyne, ukážte im ako fungujú elektronické prístroje – rýchlouvarná kanvica, mikrovlnka, sporák, rúra. Ak im plánujete stravu zabezpečiť Vy, povedzte im to a dajte im vedieť aspoň približný čas. Je super, aby mali k dispozícii ovocie, keksíky alebo nejaké slané krekerky – v strese každý z nás môže potrebovať upokojujúce jedlo.

Pre mamičky s malými bábätkami bude veľmi dôležitá informácia ako môžu zovrieť vodu, prípadne im dať k dispozícii termosku na namiešanie umelého mlieka.

Ukážte im, ako funguje v kúpeľni armatúra, ako sa nastavuje teplá a studená voda, najmä ak máte nejaké špeciálne batérie, ktoré môžu byť zložitejšie.

Dajte im k dispozícii uteráky a osušky, ak je to možné, ak nie, informujte, prosím, o tom dopredu.

Je dobré mať v ubytovaní záložné deky, periny, prípadne čisté teplé oblečenie, ponožky a informovať ubytovaných ľudí, kde ich nájdú v prípade, že by im bolo chladno.

Ak máte k dispozícii základnú lekárničku, ukážte im, kde sa nachádza.

4. Dôležité kontakty

Komu volať, ak nedorazia ľudia, ktorých máte ubytovať?

Ak Vaši hostia nedorazia v dohodnutom čase, napíšte po 15 minútach sms, alebo volajte kontaktnej osobe z tímu KPU, ktorá s Vami dohadovala ubytovanie. Môže sa stať, že sa pre dopravnú zápchu na hranici procesy zdržia. Budeme sa snažiť Vás o tom včas informovať.

Komu volať vo veci finančnej podpory?

V prvej vlnе ubytovávame ľudí v zariadeniach, bytoch a domoch, ktoré poskytujú na nejaký čas ubytovanie bezplatne. Veríme, že sa v dohľadnom čase vyrieši podpora od štátu, v tom prípade Vás o tom budeme informovať a proces ubytovania sa budeme snažiť prispôbiť tak, aby ste o podporu mohli žiadať.

Komu volať vo veci materiálnej podpory?

Ak Vám chýbajú nejaké veci potrebné na ubytovanie – čaj, káva, deky, termosky, uteráky... a neviete si ich zabezpečiť, dajte nám to, prosím, vedieť dopredu. Budeme sa snažiť ich dodať spolu s ľuďmi, ktorí prichádzajú. Zozbierať všetko potrebné môže byť ale náročnejšie na logistiku a predlžujúce čas čakania. Preto by sme boli veľmi radi, ak to viete zabezpečiť, aby ste tak urobili.

Komu volať kvôli iným typom podpory?

Kontaktná osoba z nášho call centra Kto pomôže Ukrajine by Vás mala požiadať o to, aby ste si uložili jej meno a heslo a zároveň Vám po telefonickej dohode prídete potvrdzujúci email, v ktorom by tento kontakt mal byť. Ak to tak nebolo, prosím, napíšte nám na ubytovanie@ktopomozeukrajine.sk

Komu volať v prípade problémov/nečakaných situácií?

Ak je to v čase od 8.00 – 20.00, volajte svoju kontaktnú osobu.

V priebehu ubytovania:

Budeme radi, keď nás budete priebežne informovať, ako sa Vám darí, prípadne nám aj pošlete nejaké spoločné fotky – na telefónne číslo Vašej kontaktnej osoby alebo na email ubytovanie@ktopomozeukrajine.sk

Po ukončení ubytovania nám, prosím, dajte vedieť, ako proces prebiehal, ako ste sa v ňom cítili a čo by ste nám prípadne odporučili zlepšiť, aby to bol ešte lepší zážitok pre všetky strany.

Veľmi Vám ďakujeme a veľmi si vážime, že pomáhate!