



**UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE
1. LÉKAŘSKÁ FAKULTA**

Ústav teorie a praxe ošetrovatelství
Navazující magisterské studium učitelství zdravotnických předmětů pro střední školy

DIPLOMOVÁ PRÁCE

**Změny v postojích vedoucích pracovníků Domovů pro seniory
k dobrovolnictví**

Vedoucí práce:
Mgr. Eva Marková

Praha, 2006
Bc. Ludmila Vavrochová

Poděkování

Touto cestou bych chtěla poděkovat za ochotu, trpělivost a cenné připomínky, zejména Mgr. Evě Markové, PhDr. Jiřímu Tošnerovi a JUDr. Haně Nové.

Tuto práci věnuji svému otci ing. Petru Vavrochovi, bez jehož podpory by nikdy nevznikla.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci zpracovala samostatně. Rovněž prohlašuji, že jsem vyznačila prameny, z nichž jsem pro svou práci čerpala a to způsobem ve vědecké práci obvyklým.

Praha, 20. dubna 2006

Bc. Ludmila Vavrochová
ludmila.vavrochova@seznam.cz

Copyright Ludmila Vavrochová 2006

Obhájeno dne:

Jméno oponenta:

Summary:**The thesis of evaluation of the progress and the changes of the nursing homes' managers attitude towards the volunteer programs**

This thesis maps the development of the non-profit sector in the Czech Republic, especially organizations and programs supporting the position of seniors in the Czech society. It addresses conditions for implementation of a successful volunteer program in nursing homes and describes the position of a volunteer, areas of their cooperation and coordination of a volunteer program in a Dutch nursing home as an example. The research part evaluates progress and changes of the nursing homes' managers attitude towards the volunteer programs, as well as the current cooperation of selected nursing homes with volunteers.

Shrnutí:**Změny v postojích vedoucích pracovníků Domovů pro seniory k dobrovolnictví**

Tato diplomová práce se zaměřuje na vývoj neziskového sektoru v České republice, zejména organizací a programů podporujících pozici seniorů v české společnosti. Věnuje se podmínkám při zavádění úspěšného dobrovolnického programu v Domově pro seniory. Mapuje pozici dobrovolníka, oblasti spolupráce a koordinaci dobrovolnického programu v Domově pro seniory v Nizozemí. Ve výzkumné části se zabývá změnami v postojích k dobrovolnictví vedoucích pracovníků Domovů pro seniory. Hodnotí spolupráci organizace s dobrovolníky ve vybraných Domovech pro seniory.

Obsah:	strana
Úvod	8
<i>Teoretická část</i>	
1. Neziskový sektor v České republice	9
1.1. Historie dobrovolnictví a spolkové činnosti	9
1.2. Obnova neziskového sektoru po roce 1990	11
1.2.1. Terminologie neziskového sektoru	12
1.2.2. Vnímání neziskového sektoru a jeho finanční zdroje, funkce, rysy a rozvoj	14
1.2.3. Oblasti působení neziskového sektoru	16
1.3. Podpora a propagace nestátního neziskového sektoru	17
1.3.1. Osvětové kampaně podporující neziskový sektor a dobrovolnictví v ČR	18
1.3.2. Organizace propagující neziskový sektor a dobrovolnictví v ČR	20
2. Dobrovolnictví v České republice	22
2.1. Dobrovolnictví v souvislostech 21. století	22
2.1.1. Dobrovolníci v Evropě	23
2.1.2. Dobrovolníci v České republice	24
2.1.3. Vliv dobrovolnické činnosti na dobrovolníky	24
2.1.4. Vliv dobrovolnické činnosti na společnost	25
2.2. Terminologie dobrovolnictví	25
2.2.1. Motivace k dobrovolnictví	28
2.2.2. Dobrovolnictví mládeže	30
2.2.3. Dobrovolnictví seniorů	31
2.3. Postavení seniorů ve společnosti	33
2.3.1. Příprava na stáří	35
2.3.2. Programy podporující zlepšení postavení seniorů ve společnosti	36
2.3.3. Domovy pro seniory a zákon o sociálních službách	38
2.4. Podmínky úspěšné spolupráce Domova pro seniory s dobrovolníky	40
2.4.1. Přínos dobrovolnického programu	41
2.4.2. Harmonogram vývoje dobrovolnického programu	42
2.4.3. Stupně zapojení dobrovolníka v činnosti organizace	42

2.4.4.	Koordinace dobrovolnického programu v organizaci	43
3.	Dobrovolnictví v Nizozemí	46
3.1.	Vyhledávání zájemců o dobrovolnickou činnost v Nizozemí	46
3.1.1.	Dobrovolnická centra a informační trhy v Nizozemí	46
3.1.2.	Dobrovolnictví firem a využití internetu v Nizozemí	46
3.1.3.	Ostatní cesty šíření informací	48
3.2.	Právní aspekty dobrovolnické činnosti v Nizozemí	48
3.3.	Dobrovolnická smlouva Domova pro seniory	50
3.4.	Koordinátor dobrovolníků v Domově pro seniory	51
3.5.	Oblasti činností dobrovolníků v Domově pro seniory	53
4.	Dobrovolníci v Domovech pro seniory v Nizozemí	54
4.1.	Domovy pro seniory v Nizozemí	54
4.1.1.	Financování péče	54
4.1.2.	Indikace klienta k pobytu v Domově pro seniory	55
4.1.3.	Přechodné období – čekací doba	55
4.1.4.	Péče a personál v Domově pro seniory	56
4.2.	Dobrovolníci v Domovech pro seniory a dlouhodobě nemocné CWZW	57
4.2.1.	Armáda Spásy	57
4.2.2.	CWZW	58
4.2.3.	Registrace a činnost dobrovolníka v Domově pro seniory CWZW	60
4.3.	Dobrovolníci v Domově pro seniory Maria Dommer	61
4.3.1.	Maria Dommer te Maarssen	61
4.3.2.	Oblasti činností dobrovolníků Maria Dommer	61
5.	Spolupráce mezi Českou republikou a Nizozemím	61
5.1.	Obnovení činnosti Armády Spásy	62
5.2.	Partnerství měst Šumperk a Maarssen	63
5.3.	Projekt Práce se seniory III. Programu Matra	63
5.3.1.	Projekt Péče o seniory I. a II.	63
5.3.2.	Projekt Práce se seniory III.	64

5.4.	Co získají instituce i jednotlivci z navázaných partnerství a spolupráce?	66
5.5.	Příklady spolupráce mezi Domovy pro seniory	67
5.5.1.	Maria Dommer te Maarssen a Domov Rožďalovice	67
5.5.2.	Merenhoef te Maarssen a Domov Onšov	68
<i>Praktická část</i>		
6.	Výzkum změn v postojích vedoucích pracovníků Domovů pro seniory k dobrovolnictví	70
6.1.	Cíle výzkumu	70
6.2.	Určení a popis výběrového souboru	70
6.3.	Výzkumná strategie a metoda	71
6.4.	Formulace hypotéz	72
6.5.	Poznámky ke sběru dat	72
6.6.	Struktura rozhovoru s vedoucími pracovníky Domovů pro seniory	73
6.7.	Výsledky	76
6.8.	Ověření hypotéz	87
	Závěr	91
	Seznam literatury a pramenů	101
Příloha I.	Důstojnost člověka a společnost	105
Příloha II.	Armáda Spásy – historie do roku 1948	107
Příloha III.	Dobrovolnická smlouva organizace CWZW	110
Příloha IV	Standard koordinace dobrovolnické činnosti v Maria Dommer	112
CD	elektronická podoba diplomové práce	

Úvod:

Téma diplomové práce jsem volila na základě vlastních několikaletých zkušeností s dobrovolníky a dobrovolnictvím v Domovech pro seniory v Nizozemí. Dále jsem chtěla uplatnit své poznatky z účasti na projektech české a nizozemské spolupráce z oblasti péče o seniory.

V úvodu své práce se zaměřuji na vývoj dobročinných organizací v českých zemích. Připomenu vznik spolků z doby národního obrození, poválečnou obnovu a rozvoj neziskového sektoru a občanské společnosti po roce 1989 za významného přispění zahraničních nadací, z jejichž materiálů cituji. Poukazuji na nezastupitelnou funkci neziskových organizací při poskytování služeb v oblasti sociální péče a uvádím příklady občanských sdružení, které se zaměřují na zlepšení pozice seniorů v české společnosti. Pro lepší orientaci jsem zpracovala terminologii neziskového sektoru v České republice. Pro ucelený přehled odkazuji na nejvýznamnější mezinárodní i národní programy podpory rozvoje neziskového sektoru. Nedílnou součástí neziskového sektoru je činnost dobrovolníků. Vývoj dobrovolnictví v České republice a jeho vliv na společnost popisuji z historického pohledu v rámci evropského regionu, vzhled do problematiky dobrovolnictví má zajistit přehled ustálených termínů.

Za jádro své práce považuji prolnutí problematiky dobrovolnictví a postavení seniorů v české společnosti. Jako u předchozích témat, i toto nejdříve uvedu v souvislost s mezinárodními a vládními programy, založenými na předpokladech vývoje evropské a české společnosti, jakým je například program přípravy na stárnutí české vlády. Důležitému mezníku, schválenému zákonu o sociálních službách platnému ke dni 1.1.2007, zde připisuji velmi pozitivní vliv na budoucí podobu péče o seniory a rozvažuji nad možnými variantami nabízených sociálních služeb. Jako příklad rozvinuté spolupráce Domovů pro seniory s dobrovolníky jsem zvolila Nizozemí. Jednak jsem v této zemi sama jako dobrovolník působila a potom jako zdravotní sestřička v Domově pro dlouhodobě nemocné v městečku Baarn s dobrovolníky spolupracovala. Pokusila jsem se vytvořit ucelený přehled systému dobrovolnické činnosti na základě vlastních zkušeností z Domova pro seniory a dostupných informací, které jsem získala od holandských dobrovolnických center, vedoucích pracovníků Domovů a koordinátorů dobrovolnické činnosti.

V závěru teoretické části věnuji kapitulu nizozemsko-české spolupráci Domovů pro seniory, která přinesla i do mého života mnoho pozitivních změn a poskytla mi možnost rozvinout své zájmy. Nakonec vzpomenu nizozemských misionářů Armády Spásy v České republice, protože „Dobro konáme, i když o tom nevíme, proto je dobra na světě více než zla“.

Domov pro seniory by měla být organizace, umožňující potřebným seniorům důstojně uplatňovat svá práva na sebeurčení, seberealizaci a participaci a zároveň místem pro setkávání generací. Jednou z možností, jak naplňovat poslání Domova je zpřístupnit organizaci dobrovolníkům. Aby spolupráce s dobrovolníky plnila své cíle, je nutno dodržet několik základních pravidel úspěšného dobrovolnického programu, kde má každý vedoucí pracovník, senior, dobrovolník

a personál Domova své nezastupitelné místo. Dobrovolnictví jako proces pracující s lidskou motivací je velmi citlivý na kvalitu týmové spolupráce, kooperaci, předávání informací, komunikaci a pracovní vedení, koordinaci. Této problematice věnuji nejrozsáhlejší část své práce, včetně výzkumné části, kdy podrobuji zkoumání vývoj dobrovolnictví ve vybraných Domovech pro seniory. Využívám odkazy na závěry práce Niklová(2001). Ráda bych tak zmapovala změny v postojích vedoucích pracovníků Domovů pro seniory k dobrovolnictví v pražských Domovech pro seniory zřizovaných magistrátem. Na základě shromážděných informací se pokusím identifikovat hlavní překážky stojící v cestě úspěchu dobrovolnického programu, předpovědět vývoj a navrhnout možná řešení.

1. Neziskový sektor v České republice

1.1. Historie dobrovolnictví a spolkové činnosti

S dárcovstvím a dobrovolnictvím se pojí představa o konání dobra ve prospěch ostatních bez nároku na odměnu nebo zisk. Tak je dnes filantropie, dobročinnost, chápána laiky i odborníky. Dobročinnost má hluboké kořeny a v současných moderních společnostech má podobu organizované a masové činnosti. Mnohé společenské vědy, například sociologie, se v době svého vzniku dobročinností jako lidskou přirozeností podrobně zabývaly a hledaly příčiny, užitečnost a motivace k altruismu jako protipólu egoisticky racionálního schématu člověka, který počítá zisky a ztráty plynoucí z jeho chování.

Organizovaná dobročinnost na území České republiky má svůj původ ve středověku. Počátky jsou spojeny s rozvojem vlivu křesťanských církví v desátém století. Obecně se humanitární dobročinnost církve týkala například podpory sirotků, chudých a nemocných (viz Anežka Přemyslovna, Zdislava z Lemberka a pod.). Významná byla i dobročinnost v záležitostech duchovních a v oblasti vzdělávání. Vliv římskokatolické církve postupně slábl v důsledku mocenských a majetkových neshod. Husitské hnutí v první polovině 15. století mělo za následek i významnou přeměnu organizovaných dobročinných aktivit mezi více církví, církevních řádů, měst, profesních cechů a pod.. K obnovení dominantní pozice římskokatolické církve, zejména v oblasti vzdělávání, došlo až po roce 1620 za podpory panovníků. Pod vlivem myšlenek osvícenství, humanismu a snahy o posílení vlivu panovníka počátkem 18. století stát postupně svoji moc upevnil natolik, že začal církve z oblasti organizované dobročinnosti vytlačovat. Císař Josef II. (1741 – 1790) mimo jiné zrušil kláštery, které se nezabývaly vzděláváním, zdravotní péčí nebo vědou. Jejich majetek byl zkonfiskován, předán do rukou světské charity a humanitárních nadací a začala se ve větší míře uplatňovat myšlenka státem organizované sociální pomoci. Pro rozvoj občanských společenství bylo významné období národního obrození, s významným zlomem roku 1848. Vznikalo množství spolků a nadací podporujících nejruznější oblasti veřejného života, národní kultury a vzdělávání. Nadále rostla potřeba systematického řešení sociálních otázek, na kterém by se odpovědně podílel státní aparát, církve i nestátní organizace.

Zdroj: Gregorová, S.: Dobrovolnictví v ČR, akreditace dobrovolnického programu. Závěrečná písemná práce VII. ročníku studia pro vedoucí pracovníky neziskových organizací, 2004;(4.4.2006) www.wikipedia.cz: Josef II.

Historie spolkové činnosti je velmi zajímavá. Rozvoj umožnila i změna zákonů v roce 1860 týkajících se liberalizace spolkové činnosti. Většina těchto aktivit byla rozdělena podle národnosti členů na českou a německou, ale i polskou, maďarskou, rusínskou a slovenskou. Roli hrála také cechovní příslušnost řemeslníků, obchodníků a úředníků. Spolkovnictví a spolek jako relativně trvalé sdružení fyzických i právních osob sdružených za určitým účelem představuje jednu z forem veřejného života moderní občanské společnosti. Spolčovací právo patří, spolu s právem shromažďovacím, k základním právům člověka, zaručeným

v demokratické společnosti ústavou. Faktické naplnění tohoto práva lze považovat za důkaz existence demokracie. Tato práva, včetně svobody tiskové, petiční a projevu, byla mezi hlavními požadavky emancipačního hnutí měšťanstva ve feudálním uspořádání Habsburské monarchie. Mezi lety 1895 a 1905 bylo jen v Praze nahlášeno na základě liberální ohlašovací povinnosti přes 18 000 spolků. Například v roce 1861 vznikl tělocvičný spolek Sokol, v roce 1861 Spolek lékařů Českých v Praze a v roce 1895 sportovní klub Slavia. Pro srovnání uvádím i počty spolků v Praze v roce 1937 (9115 spolků), po roce 1939 (1900 spolků) a v roce 1985 (22 spolků).

Až do roku 1951 platila tzv. „ohlašovací povinnost pro spolkovou činnost“. Zákon č. 68/1951 Sb. platný ke dni 1.10.1951 vše změnil. Místo stanov začal platit jednotný organizační řád, který musel být schválen národním výborem či ministerstvem vnitra. Vznikla jediná odborová organizace se státním dozorem za účelem „podchytit budovatelské úsilí pracujících mas“. Stát převzal činnost neziskových organizací včetně jejich budov a finančních prostředků a dobrovolná práce téměř zanikla. V témže roce proběhla i likvidace církevních řádů, proběhlo zničení Sokola, Junáka atd. a nastoupilo důsledné potlačování svobodných aktivit občanů.

Po roce 1990 nastal zlom přijetím zákona č. 83/1990 o sdružování občanů a č. 84/1990 o právu shromažďovacím, platných ke dni 1.5.1990. Začala platit pouze oznamovací povinnost, která se netýká církví, ozbrojených složek a politických stran. Zákon také upravuje shromažďovací právo s cílem omezit možnosti podpory extremismu, rasismu apod.

Zdroj: Lašťovka, M.: Pražské spolky, Pragensia-Scriptorium, Praha, 1998

1.2. Obnova neziskového sektoru po roce 1990

Centralizace a „povinná dobrovolnost“ nebo zrušení spolkové činnosti v protektorátních letech 1938-1945 a komunistických letech 1948-1989 spolu s nedůvěrou ve státní aparát měla na obnovu nestátního neziskového sektoru po roce 1989 velký vliv. Netýkalo se to pouze financování neziskových organizací, kde část financí stále ještě přichází ze zahraničí a je jen postupně nahrazována domácími zdroji, ale i obnovení důvěry v dobročinnost a její nezastupitelnost při řešení sociálních otázek. Po změně politického režimu v roce 1989 přicházelo do České republiky mimo jiné mnoho dobrovolníků, kteří pomáhali například s výukou cizích jazyků nebo zakládáním neziskových organizací. Někteří přijeli v rámci projektů nadací jako Nadace Charty 77. Byla obnovena činnost řady spolků, například Sokol, Junák, YMCA a charitativních organizací například Český Červený Kříž a Armáda Spásy. Byly zakládány nové neziskové organizace jako Život 90, Člověk v tísni, Bílý kruh bezpečí a byly obnoveny církevní organizace a charity, například Charita a Diakonie. Angažovalo se i mnoho vládních, firemních a soukromých zahraničních nadací jako jsou Rockefeller Brothers Fund a Open Society Fund George Sorose a pod.

Velký význam měla také akreditace jednotlivých spolků v mezinárodních organizacích a zakládání poboček mezinárodních centrál v České republice, například Česká národní agentura Mládež – Evropská dobrovolná služba, INEX – Sdružení dobrovolných aktivit, Greenpeace a UNICEF. Vznikalo mnoho příležitostí ke studiu v zahraničí a účasti na recipročních projektech. V roce 2001 bylo na území České republiky registrováno 48 885 nestátních neziskových organizací. (47 101 občanských sdružení). V roce 2004 bylo již registrováno 51 260 občanských sdružení. V roce 1998 pracovalo 10% populace pro některou neziskovou organizaci jako dobrovolník. Nejvíce, 40%, v oblasti kultury a rekreace, 15% se zapojilo v sociální oblasti a 8% ve zdravotnictví. Celkově se jednalo asi o 1 milion občanů zapojených do dobrovolnických aktivit v České republice v roce 1998. Ráda bych zmínila i o nadační činnost mediálně známých osobností, která jistě přispěla k větší důvěře v dobročinnost, jako například Výbor dobré vůle – Nadace Olgy Havlové a Nadace Terezy Maxové. Nelze jmenovat v této práci všechny spolky a sdružení, i když by si to mnohé další zasloužily.

Zdroj: Bulletin „30 dní pro občanský sektor“, ICN Praha, 2002

1.2.1. Terminologie neziskového sektoru

Terminologie týkající se nevládních činností se vyvíjí tak, jak se mění obsah toho, co si pod pojmy nezisková organizace, nevládní organizace, občanská iniciativa, občanská společnost, třetí sektor, neziskový sektor, atp. představujeme. Dnes fungování jednotlivých organizací upravuje zákon.

Občanská společnost - existence pojmu „občanská společnost“ se datuje od Aristotela a Cicerona. Nejvýznamnější spojitost má však s myšlenkami Johna Locke a J. J. Rousseaua, kteří věřili, že lidské bytosti mají „přirozené právo“ vytvářet společenství svobodných a rovnoprávných občanů. Dnes je tento termín používán v mnoha souvislostech a lze jej najít např. ve spisech Václava Havla. Taktéž je citován v rezoluci přijaté v listopadu 1991 ve Stupavě na konferenci představitelů nevydělečného sektoru: „Obnova československého nezávislého, či takzvaně třetího sektoru je součástí přeměny občanské společnosti, a tudíž i důležitým prostředkem k dosažení evropské úrovně pluralismu a demokracie.“

Zdroj: Siegel, D., Yancey, J.: Obnova občanské společnosti, rozvoj nevydělečného sektoru ve východní části střední Evropy a role západní pomoci, Rockefeller Brothers Fund, NY 1993

„Občanská společnost se zakládá na svobodném sdružování lidí za účelem realizace jejich zájmů a potřeb. Opírá se o partnerství mezi veřejnou a soukromou sférou a o aktivity zprostředkované neziskovými organizacemi“. Dále je nutné zdůraznit nenahraditelnou funkci sdružení občanů a neziskových organizací při prosazování společných zájmů a formování veřejné politiky ve vztahu k rodině a komunitě.

Zdroj: Halásková, R.: Kapitoly ze sociální politiky, FF University Ostrava, 2003, str.75

Nadace - taktéž pojem „nadace“ je vnímán v mnoha podobách, nejen jako organizace poskytující prostředky. Je to způsobeno rozdílnými právními a daňovými podmínkami pro tento typ organizací mezi jednotlivými státy. V polovině roku 1992 bylo v ČSFR přibližně 200 nadací, avšak pouze asi jen 10 z nich byly organizace, které prostředky poskytovaly, na rozdíl od těch, které se je naopak snažily získat. Také zde fungovalo asi 9000 asociací, které ovšem v sobě zahrnovaly i výdělečné podniky.

Zdroj: Siegel, Yancey, 1993

Nadace nebo nadační fond je účelové sdružení majetku zřízené za účelem dosahování obecně prospěšných cílů, zejména rozvoje duchovních hodnot, ochrany lidských práv nebo jiných humanitárních hodnot, ochrany přírodního prostředí, kulturních památek a tradic, rozvoje vědy, vzdělání, tělovýchovy a sportu. Jedná se o právnickou osobu a součástí názvu musí být označení „nadace“.

Zdroj: zákon č.227/1997 Sb.

Nestátní neziskové organizace - pojmem „nestátní neziskové organizace“ se v některých teoretických úvahách rozumí i církve, komory, politická hnutí a politické strany, odbory atd. Nejběžněji se tak však označuje souhrn občanských sdružení, nadací, nadačních fondů, obecně prospěšných společností, sdružení právnických osob (pokud se sdružují za jiným účelem než za účelem zisku), církevních organizací, eventuálně poboček zahraničních organizací podobného charakteru. Zabývají se obecně prospěšnou činností, avšak nejsou zřizované státem a jsou na státu nezávislé. Většinou vznikají jako alternativa či opozice k zákonné či výkonné moci, ale z principu nezávislosti neusilují o politické funkce. Právní formou v České republice je nejčastěji občanské sdružení.

Spolek - jednou z nejčastějších forem organizace veřejného života je spolek, který na rozdíl od „firmy“ sdružuje lidi se společnými zájmy, zpravidla nikoliv za účelem zisku. Podle zákona je spolek nazýván občanským sdružením.

Občanské sdružení - vznik, podobu i zánik občanského sdružení upravuje zákon č. 83/1990 Sb. o sdružování občanů. Jedná se o právnickou osobu. Sdružení vzniká registrací u Ministerstva vnitra.

Obecně prospěšná společnost - právnická osoba, založená podle zákona č. 248/1995 Sb. o obecně prospěšných společnostech, která poskytuje obecně prospěšné služby veřejnosti za předem stanovených a pro všechny uživatele stejných podmínek. Její hospodářský výsledek (zisk) nesmí být použit ve prospěch zakladatelů, členů jejích orgánů nebo zaměstnanců, ale musí být použit na poskytování obecně prospěšných služeb, pro které byla společnost založena.

Registrace - na základě platnosti zákona o sdružování občanů platí pro spolkovou činnost pouze ohlašovací povinnost při splnění zákonných podmínek (evidence spolků) na ministerstvu vnitra. Netýká se to ale například registrace církví, které spadají pod ministerstvo kultury (např. zákon č. 308/1991 a zákon č. 162/1992)

Doporučuji: www.business.center.cz (právní poradenství pro podnikatele); www.ecn.cz (ECONNET; informační servis pro nestátní neziskové organizace); www.portal.gov.cz (vládní servis týkající se legislativních úprav).

1.2.2. Vnímání neziskového sektoru a jeho finanční zdroje, funkce, rysy a rozvoj

Vnímání neziskového sektoru jako rovnocenného partnera státu je nutné, neboť nezisková organizace má větší předpoklady pružně reagovat na potřeby místní komunity či mikroregionu, už proto, že většinou vznikla za účelem nabídnout služby, které státní aparát neposkytoval vůbec, nebo v nedostatečném množství. Velkým problémem zůstávají nedořešené právní otázky včetně financování, zvláště po postoupení rozhodovacích kompetencí na kraje a města. Tato skutečnost zvětšila rozdíly možností dalšího rozvoje mezi jednotlivými organizacemi. Dalším negativním faktorem je vliv osobních kontaktů a politické situace na rozhodnutí o podpoře organizace.

Finanční zdroje - neziskové organizace registrované v České republice mohou využít následující zdroje: granty domácích i zahraničních nadací a fondů, státní dotace a příspěvky, grantové příspěvky zahraničních ambasad a finanční prostředky získané vlastním přičiněním. V České republice je zatím neziskový sektor velmi závislý na udělování státních příspěvků, které pokrývají zhruba 80% nákladů na provoz.

Zdroj: (7.4.2006) www.icos.cz

Zdroj financování má na činnost neziskové organizace velký vliv. Jednak z hlediska možnosti dlouhodobého plánování projektů a jejich dokončení, a jednak při zvažování etické stránky v souvislosti s vizí a pracovními cíli organizace, neboť by mohlo dojít k poškození dobrého jména organizace nebo k narušení nezávislosti a nestrannosti. Proto by financování organizace mělo být vícezdrojové. Zahraniční finanční zdroje jsou pro fungování neziskových organizací v České republice stále velmi důležité. Přicházejí z několika zdrojů: rozvojových fondů EU (Phare, NROS), fondů ambasad (NL, CA, GB, USA), privátních fondů a nadací (Open Society Fund). Dalším zdrojem financování jsou granty vládní Rady pro nestátní neziskové organizace a ministerstev ČR.

Funkce nestátních organizací

- Jejich prostřednictvím se vyjadřují a aktivně řeší nejrůznější komplexní potřeby společnosti.

- Podporují pluralismus a různorodost společnosti tím, že chrání a upevňují například kulturní, náboženskou a jazykovou identitu.
- Vytvářejí alternativu k centralizovaným státním organizacím, které zabezpečují veřejně prospěšné a sociální služby, jsou méně závislé a pružnější. Zavádějí mechanismy, jejichž pomocí může veřejnost kontrolovat vládu a trh.
- Neziskové organizace zasahují do širokého spektra lidských činností: kultury, vědy a techniky, výchovy, vzdělávání, zdraví a sociální péče, sportu, péče o životní prostředí a řady dalších.

Rysy neziskové organizace - můžeme stanovit několik charakteristických rysů, které jsou pro organizaci třetího sektoru společné.

- Existují nezávisle na státním aparátu a přestože mohou být státem podporovány, jsou právně a organizačně nezávislé.
- Nerozdělují zisk a eventuální zisk z jejich aktivit je použit pro rozvoj organizace.
- Jsou samosprávné, s vlastním řídicím mechanismem; v rámci určité skupiny lidí jsou stanoveny společné cíle, stanovy a zásady, příp. i organizační struktura.
- Jsou dobrovolné.
- Slouží veřejnému prospěchu a můžeme je rozdělit na organizace, jejichž cílem je sloužit zájmům vlastních členů, tzv. vzájemně prospěšné, a organizace, jejichž hlavním cílem je poskytování veřejně prospěšných služeb, tzv. veřejně prospěšné.

Při vzniku nestátního sektoru, který je ve velké části založen na činnosti a nadšení jednotlivců, tedy vzniká zdola, a teprve postupně se stává organizovanějším, konkurenceschopným, bylo nutno věnovat pozornost několika oblastem, které rozvoj zpomalovaly. V roce 1992-1993 mapovali Daniel Siegel a Jenny Yancey situaci neziskového sektoru ve východní části střední Evropy (Česká republika, Maďarsko, Polsko, Slovensko). Studie názorně popisuje vývoj neziskového sektoru a sloužila jako jeden ze zdrojů informací při plánování podpory rozvoje v těchto zemích.

Popis situace v roce 1993:

- Mnoho energie a finančních prostředků je vynakládáno na vznik tržní ekonomiky a formálních systémů demokratické vlády. Hlavní pozornost je věnována obnově na celostátní úrovni, a tak podpora občanských iniciativ není dostatečná.
- Mnoho talentovaných lidí, kteří v minulosti stáli v opozičních iniciativách, se dnes věnuje státní politice. To pomáhá formovat vznik demokratického

státu, ale v důsledku toho je vedení a vývoj mnoha nevládních organizací oslaben.

- Změna politického systému připravila opoziční hnutí o společného nepřítele a vystavila je nutnosti hledat nové formy skupinové identity. Situaci nezlepšuje ani politická roztříštěnost, ekonomická nejistota a vzrůstající vliv forem nacionalismu (1992, 1993), rozpad ČSFR.
- Výrazně se změnil životní styl občanů. Ekonomická nejistota, nezaměstnanost a úsporná opatření přináší mnohá životní úskalí. Zvláště pokud je stále přítomen pasivní přístup k autoritám a spoléhání se na pomoc státu. (K tomu je nutno přibrat i zklamání části společnosti z ekonomických a politických změn, doprovázených do té doby nezveřejňovanými a neznámými skandály).
- Tržní ekonomika je důležitá, avšak jako mechanismus pro zajišťování sociálních služeb má své hranice. Nestátní sektor je nepostradatelný při realizaci a ochraně zájmů, jako je požadavek čistého životního prostředí, občanských práv a sociální péče. Proto je třeba doplnit rovnováhu mezi vládním, obchodním a neziskovým sektorem.
- Pokud nebude nestátní neziskový sektor účinně podpořen, může to vést k politické nestabilitě, rozmachu nacionalismu a propastným ekonomickým rozdílům, které nebudou nijak kompenzovány. („Kapitalismus divokého Východu“ jak to označil Pal Forgacs představitel Soros Foundation, Maďarsko).

Zdroj: Siegel, D., Yancey, J.: Obnova občanské společnosti, Rozvoj nevýdělečného sektoru ve východní části střední Evropy a role západní pomoci, Rockefeller Brothers Fund, NY 1993

1.2.3. Oblasti působení neziskového sektoru

Sociální péče - sociální péče je oblastí velkého významu zvláště v době rychlých změn ve společnosti, které s sebou přináší mimo jiné chudobu, nezaměstnanost a bezdomovectví. Sociální nejistota se považuje za vážné ohrožení demokratického procesu, které, pokud by nebylo řešeno, nahrává politickému populismu a nacionalismu. V České republice vznikly a úspěšně spolupracují nestátní organizace například při řešení bezdomovectví. Česká katolická Charita byla první organizací v Praze, která otevřela azylové centrum v blízkosti Hlavního nádraží. Dnes již provozuje mimo jiné rozvinutou síť služeb od denního centra, ubytovny, potravinové banky, sociální poradny až po azylové bydlení pro klienty v resocializačním programu. Při plánování pomoci lidem bez domova spolupracuje s Armádou Spásy a magistrátem hl. města Prahy. K zajišťování svých služeb využívá Charita dobrovolníků pod odborným vedením.

Doporučuji například: www.zivot90.cz (Život 90), www.diakoniecce.cz (střediska Diakonie), www.caritas.cz (diecézní Charity), www.spvg.cz (Společnost přátelská všem generacím, info server pro seniory), www.fokus.cz (Fokus)

Lidská a občanská práva - základ pro lidská a občanská práva byl položen během politických, většinou poklidných změn počátkem devadesátých let. Přestože se jinde v Evropě neopakovala situace z doby rozpadu Jugoslávie, zůstává toto téma aktuální. Rasismus, který se nejvíce dotýká romského obyvatelstva, a to v celé oblasti východní Evropy, je vážným problémem, kterému se musí nestátní organizace věnovat. Human Right Watch, srpen 1992, publikuje výzkum firmy Times Mirror Company, kde se uvádí, že 91% dotazovaných v ČSFR opovrhuje Romy. Dnes je romské otázce věnována mnohem větší pozornost. Na univerzitách lze studovat romistiku a vznikají projekty zaměřené na zlepšování vztahů a postavení Romů v české společnosti. Situace se však mění jen zvolna, a to včetně přístupu politiků. Další ohroženou skupinou jsou uprchlíci a přistěhovalci. Dalším bodem je nutnost zaujmout morální a právní postoj k minulosti, který se nesmí stát „honem na čarodějnice“, ale snahou otevřeně diskutovat o křivdách a právech na spravedlnost, tzv. vyrovnávání se s minulostí. Týká se to např. otázek zločinů komunizmu či válečných veteránů, politických vězňů a majetkových restitucí.

Doporučuji například: www.helkom.cz (Český helsinský výbor), Amnesty International, Unicef, www.kormidlo.cz (info stránky s odkazy na organizace zabývající se lidskými právy), Vládní výbor na ochranu lidských práv - kancelář ombudsmana

Výchova učitelů a reformy vzdělávání - v rámci reformy je třeba zabránit „úniku mozků“ z důvodů finančních a pracovních podmínek. Týká se to nejenom odchodu vzdělaných lidí a specialistů do zahraničí, ale i jejich odchodu mimo vlastní obor v rámci republiky. Příkladem podpory nestátního sektoru v této oblasti mohou být programy Phare Evropského společenství. Inspirací mohou být i sdružení rodičů podporující alternativní formy výuky ve školách. Další důležitou složkou je práce s mládeží v nejrůznějších formách výchovy, např. programy Pět P, Gabriel, kluby rodičů dětí s postižením a podpora výzkumu jako jsou např. mozkové trusty a vědecké granty.

Ochrana životního prostředí - nastal velký rozpor mezi poptávkou po službách a potřebou udržitelného rozvoje. I přes značné zlepšení stavu například investicemi do čistících zařízení je situace velmi křehká. Popularita politických „zelených“ opatření není dostatečná, stáváme se opět odkladištěm ekologicky nebezpečného materiálu ze sousedních zemí a zmírněné následky znečištění nejsou v rovnováze s rychlostí rozvoje. Je ovšem velmi pozitivní, že se o situaci veřejně mluví a působí zde množství nestátních organizací jako jsou Děti Země, Hnutí Duha, Tereza a Jihočeské matky.

1.3. Podpora a propagace nestátního neziskového sektoru

V roce 1995 -1996 proběhl jeden z projektů podpory neziskového sektoru v ČR, zaměřený na rozvoj neziskových organizací pracujících v oblasti sociální péče. Jednalo se o projekt „Sociální péče v demokracii“ (SCODem) pod patronací

Informačního centra neziskových organizací (ICN) v Praze a britského Social Care Initiatives Network v Brightonu. Cílem bylo mimo jiné posílit dovednosti v navazování spolupráce mezi neziskovou organizací a místní samosprávou při plánování rozvoje sociálních služeb.

Překážky rozvoje partnerství mezi státní správou a neziskovou organizací:

- Personál obou sektorů má o sobě navzájem málo informací a neziskové organizace nemají přístup k důležitým osobnostem a procesům při rozhodování.
- U obou sektorů jsou velmi odlišné hodnoty v náhledu na řešení situace a odlišné pracovní postupy.
- Zatím jsou vzájemné smlouvy a s nimi spojené financování většinou krátkodobé, což brzdí rozvoj zralejších dlouhodobých vztahů a možnost rozvojových plánů.

Doporučení vedoucí ke zlepšení spolupráce obou sektorů:

- Statutární zástupci musí uznat kvality neziskového sektoru a podporovat podmínky umožňující jeho rozvoj.
- Aby bylo partnerství sektorů úspěšné, musí být rovnocenné.
- Pro budoucnost neziskového sektoru je rozhodující nejen role uživatelů služeb a nezávislost, vycházející ze schopnosti profesionálního řízení, ale i rozmanitost finančních zdrojů neziskové organizace.
- Cílem není, aby neziskový sektor převzal hlavní odpovědnost za sociální služby státu, ale aby byl alternativou a doplňkem nabídky služeb na trhu při zachování nezávislosti a pružnosti reakcí na změny.

Zdroj: Scragg, T.: Cesty k partnerství, zpráva o projektu Sociální péče v demokracii, ICN, Praha 1997

1.3.1. Osvětové kampaně podporující neziskový sektor a dobrovolnictví v České republice

V roce 2002 se uskutečnil již 5. ročník celostátní informační a mediální kampaně neziskových organizací „**30 dní pro občanský sektor**“, jehož hlavním tématem bylo dobrovolnictví. Téma bylo zvoleno v návaznosti na Mezinárodní rok dobrovolníků 2001. Záměrem bylo změnit vnímání a postoje k dobrovolnictví jako k něčemu nenormálnímu a neznámému. Nešlo o zvýšení počtu dobrovolníků, ale o změnu postoje široké veřejnosti k dobrovolnictví, jako potřebnému a žádoucímu jevu v každé fungující společnosti.

Zdroj: Bulletin „30 dní pro občanský sektor“, ICN Praha, 2002

Doporučuji: www.30dni.cz, www.neziskovky.cz, www.icn.cz (info centrum nadací a jiných neziskových organizací), www.epkp.cz (centrum pro komunitní práci), www.czechdonors.cz (info o nadacích), www.wtd.vlada.cz (Rada pro nestátní neziskové organizace při Úřadu vlády ČR), www.ckrumlov.cz (regionální informační centrum občanského sektoru, icos@ck.ipex.cz)

Mezinárodní rok dobrovolníků 2001 byl vyhlášen na základě rezoluce OSN č. 52/17 ze dne 20. listopadu 1997, kterou podpořilo 123 zemí. S prvotní myšlenkou přišla japonská vláda, která tak chtěla připomenout úsilí dobrovolníků při odstraňování škod ničivého zemětřesení v roce 1995 v Japonsku a zároveň symbolicky oslavit příchod nového milénia. Mezinárodní rok dobrovolníků 2001 byl zahájen 16. celosvětovou konferencí International Association for Volunteer Effort (IAVE) v Amsterdamu, které se účastnilo přes 15 000 delegátů, včetně delegátů z České republiky.

Česká vláda pak v usnesení ze dne 22. ledna 2001 č. 82 pověřila Koordinační výbor, vedený ministrem práce a sociálních věcí koordinací náplně a finančního zajištění akcí Mezinárodního roku dobrovolníků v České republice a tím se poprvé přihlásila k myšlence dobrovolnictví. Hlavním cílem se stala podpora zakotvení pojmu „dobrovolnictví“, v českém právním řádu a podpora dobrovolnických programů. Během celého roku 2001 probíhala v České republice osvětová kampaň formou nejrůznějších kulturních aktivit a pořadů v rozhlase i televizi. Bylo uspořádáno několik symposií s mezinárodní účastí a rozvíjela se činnost dobrovolnických center. Důležité bylo rozhodnutí nadále aktivně podporovat formování organizovaného dobrovolnictví, například kampaněmi „30 dní pro občanský sektor“ a spoluprací na mezinárodní úrovni v oblasti dobrovolnictví, např. v programu United Nations Volunteers. Pokračovala i diskuse o připravovaném návrhu zákona, který neměl dobrovolnictví institucionalizovat, již proto, že dobrovolnictví je projev svobodného rozhodnutí, ale vymezit některé formy dobrovolnické činnosti a spojit s nimi podmínky, za kterých bude stát tyto formy dobrovolnictví podporovat.

Doporučuji: Velmi obsahově zajímavé sborníky Kroměřížských konferencí s podrobným obsahem jednotlivých referátů, komentáři organizátorů a mnoha užitečnými odkazy na literaturu i internetové stránky. (Klub UNESCO, Kroměříž a Hestia, Praha)

Kroměřížské konference - Mezinárodní rok dobrovolníků 2001 se stal inspirací k vyhlášení a zahájení „dekády dobrovolnictví a občanské společnosti“, která navazuje na dekádu „lidských práv“. Dekádu „dobrovolnictví“, zahájila mezinárodní konference „Dobrovolnictví a dárcovství – obnova občanských činností“ (2001). Kandidáti diskutovali o spolupráci mezinárodních dobrovolnických center a působení evropských a celosvětových dobrovolnických sítí. Další ročníky se zaměřily na jednotlivé oblasti dobrovolnictví. Konference „Dobrovolnictví v zařízeních sociální a zdravotní péče“ (2002) byla zaměřena na projekty „Program pro seniory“ a „Dobrovolnictví v nemocnicích“ a rozšíření těchto pilotních projektů do dalších zařízení v republice. Téma „Dobrovolníci v krizových situacích“ (2003), bylo ovlivněno povodněmi v roce 2002, které poukázaly na možnosti spolupráce dobrovolníků s členy krizových štábů, státní správou a spoluprací jednotlivých humanitárních organizací. Konference „Dobrovolnictví, vzdělávání a výchova ve škole i mimo školu“ (2004) se zaměřila na dobrovolnické aktivity v rámci školní zájmové činnosti a mládežnických

organizací. Další téma se věnovalo „Partnerství v komunitě a firemní dobrovolnictví jako součást společenské odpovědnosti firem“ (2005).

Zdroj: Sborníky Kroměřížské konference roku 2001, 2003, 2004, 2005. Klub UNESCO Kroměříž, Hestia Praha

1.3.2. Organizace propagující neziskový sektor a dobrovolnictví v ČR

Agentura neziskového sektoru AGNES - občanské sdružení Agnes (Agentura neziskového sektoru) založené roku 1998, s posláním zvyšovat profesionalitu českého neziskového sektoru a podporovat rozvoj občanské společnosti, především prostřednictvím vzdělávacích programů. Příkladem může být akreditované dvousemestrální rekvalifikační studium „Řízení neziskových organizací“ a další kurzy, zaměřené na profesionalizaci a zefektivnění práce nestátní neziskové organizace (NNO). Zároveň probíhají i semináře pro střední školy, seznamující studenty i učitele s problematikou dobrovolnictví a NNO.

Zdroj: (4.4.2006) www.agnes.cz

Informační centrum neziskových organizací ICN - informační centrum provozuje celostátní databázi informací o neziskovém sektoru a finančních zdrojích a specializovanou knihovnu s materiály týkajícími se neziskového sektoru. Publikuje, pořádá semináře pro pracovníky neziskového sektoru, vydává informační bulletin s celorepublikovým rozsahem, měsíčník Grantis, a poskytuje odborné konzultace. Tvoří celostátní informační databázi pro neziskový sektor

Zdroj: (4.4.2006)www.neziskovky.cz, www.icn.cz

Hestia - Národní dobrovolnické centrum - za podpory Open Society Fund NY, vzniklo v roce 1998 Národní dobrovolnické centrum, působící v rámci sdružení Hestia, které podporuje a organizuje výzkumné, výcvikové a vzdělávací programy, poradenství a terapii pro zájemce z oblasti dobrovolnictví a neziskového sektoru. Firmám nabízí aktivity v rámci firemního dobrovolnictví a sociální odpovědnosti firem, publikuje a spravuje knihovnu s tematikou dobrovolnictví. Slouží jako konzultační a výcvikové centrum na poli dobrovolnictví, propaguje a pomáhá šířit činnost regionálních dobrovolnických center v České republice. Vede supervize a stáže dobrovolníků, koordinuje dobrovolnické programy a vede databázi zájemců o dobrovolnictví a dobrovolníky. Hestia je koordinátorem **Koalice dobrovolnických iniciativ**, volného sdružení organizací České republiky zapojených do Programu rozvoje dobrovolnictví. Základní součástí **Programu rozvoje dobrovolnictví** je zapojení dobrovolníků do veřejně prospěšných činností, včetně jejich výběru, výcviku a supervize. Dále je poskytován výcvik a supervize koordinátorům dobrovolníků v hostitelské organizaci či dobrovolnickém centru a poskytnuta supervize organizacím, které s dobrovolníky spolupracují. Koalice umožňuje lepší spolupráci při propagaci dobrovolnictví a výměně zkušeností.

Dobrovolnické programy Koalice dobrovolnických iniciativ:

- **Pět P** - preventivní program pro děti ve věku 6 až 15 let založený na kamarádském vztahu dítěte s dospělým dobrovolníkem. Věnuje se dětem, jejichž vývoj je ohrožen rozličnými nepříznivými vlivy.) Program se uskutečňuje pod supervizí koordinátorů a dobrovolníci jsou kvalitně vyškoleni. I to mělo vliv na úspěch a rozvoj programu v republice. Hestia byla přijata do mezinárodní aliance Big Brothers Big Sisters International, pod jejíž záštitou je program ve světě prezentován.

Doporučují: www.bbbs.org, www.hest.cz

- **Dobrovolníci v nemocnicích** - pilotní projekt se realizoval v FN Motol a v Kroměříži. V roce 2004 byl publikován ucelený manuál pro práci s dobrovolníky v nemocnicích. Program se ujal např. v nemocnici Pelhřimov.

Doporučují: Praktický průvodce programem/ Dobrovolníci v nemocnicích, Hestia, Praha 2004, Novotný, M., Stará, I.: Dobrovolníci v nemocnicích, manuál pro zdravotní a sociální zařízení, Hestia, Praha 2002

- **Dobrovolnictví nezaměstnaných** - vychází ze zkušeností o dopadu situace na psychiku jedince a jeho dalším uplatnění na pracovním trhu. Dobrovolnictví umožňuje předejít pocitům beznaděje a sociálnímu vyloučení. Dává šanci získat praktické dovednosti, které lze uplatnit při hledání pracovního místa, učí pracovními návykům a je důkazem o osobní flexibilitě a pracovitosti žadatele.
- **Dobrovolná činnost akreditovaná podle zákona o dobrovolnické službě** - představuje vhodnou variantu zejména pro čerstvé absolventy bez praxe. Pokud dobrovolník pracuje minimálně po dobu 3 měsíců, alespoň 20 hod. týdně, je tato dobrovolná činnost uznána jako náhradní doba zaměstnání a slouží jako praxe. Zvyšuje to hodnotu žadatele na trhu práce. Nezbytně nutná je spolupráce s úřady práce a hostitelskou organizací. Akreditovaný projekt „Job rotation“ probíhá v Kroměříži.
- **Dobrovolnictví pro seniory** - dobrovolníci pomáhající v Domovech pro seniory a v Ústavech sociální péče. Pilotní projekty probíhaly např. v Domově sv. Karla Boromejského a Domově Sue Ryder v Michli. S dobrovolníky pracuje velmi intenzivně i o.s. Život 90. Manuály k projektům publikovala Hestia.
- **Make a connection – Připoj se** - je společný projekt Nadace International Youth Foundation a společnosti Nokia podporuje finančně projekty mladých lidí. Do projektu se může přihlásit jakákoliv, minimálně osmičlenná skupina mladých lidí do 24 let se svým nápadem, který následně projde výběrovým řízením. Účast nevyžaduje jakoukoliv příslušnost k organizaci či škole. Projekt realizuje Nadace rozvoje občanské společnosti.
- **Evropská dobrovolná služba (EVS)** - projekt podporovaný EU, umožňuje vycestovat lidem od 18 do 25 let, v rámci pravidel dobrovolné služby, do zemí EU. Dlouhodobé projekty trvají od 6 do 12 měsíců.

- **Program Gabriel** Nadace rozvoje občanské společnosti zapojuje do dobrovolnictví středoškoláky v rámci projektu rozvoje občanských činností. Pilotní projekt probíhal na gymnáziu Minerva. Studenti dobrovolníci se spolu s učitelem-koordinátorem, zapojují do jednorázových i dlouhodobějších projektů jako divadlo pro děti, asistenční služba apod.
- **Kurzy pro koordinátory dobrovolnické činnosti**, kteří mají během třídního semináře možnost se seznámit se zásadami práce s dobrovolníky a jejich uplatnění v organizaci např. v Domově pro seniory, nemocnici apod.

Hestia spolupracuje s dobrovolnickými organizacemi a dobrovolnickými centry na mezinárodní úrovni a je členem **IAVE, International Association for Volunteer Effort**. V rámci spolupráce **European volunteer centre, CEV**, sdružující 22 národních a regionálních dobrovolnických center Evropy se sídlem v Bruselu, vznikla tzv. **VOLUNTEERNET**, působící v rámci spolupráce dobrovolnických center východní Evropy a pobaltských zemí. Hlavní cíl CEV je propagace dobrovolnictví v evropském kontextu u veřejnosti, v orgánech EU a v médiích Evropy. Jako mluvčí dobrovolnictví v Evropě chtějí posilovat a propagovat činnost dobrovolnických center a podporovat výměnu zkušeností a inspirace.

Zdroj: Obyčejní lidé dělají neobyčejné věci, Hestia, Praha 2005, (4.4.2006) www.hest.cz, kol.autorů: Volunteering across Europe, Spes, Roma, Hestia, Praha 2005, www.iave.org, www.volunteernet.ecn.cz

V České republice je činných mnoho dalších organizací, které pracují na bázi dobrovolnictví a dobrovolnictví samy podporují. Jsou různě zaměřené a organizačně uspořádané, od místních organizací až po zastřešující orgán na státní úrovni, nebo působí pouze lokálně. Z celostátně působících to jsou například organizace Junák, YMCA, Sokol, Český červený kříž a další.

2. Dobrovolnictví v České republice

2.1. Dobrovolnictví v souvislostech 21. století

Dnes je nutno chápat dobrovolnictví jako kulturní a ekonomický fenomén, jako organizační styl uspořádání společnosti, která tak řeší své sociální závazky a dává najevo, kolik spoluúčasti od svých občanů očekává. Postavení dobrovolnictví ve společnosti je závislé na vztahu mezi státem a občany, a na kulturních a historických okolnostech. Jako historický příklad změn postojů k dobrovolnictví lze použít Německo, kde bylo donedávna dobrovolnictví považováno za „činění dobrých skutků“ jednotlivců, jejichž pozici je možno s větší efektivitou a lepšími výsledky nahradit placenými profesionály (Kistler, 1999; Anheier, Salomon, 2001). Pokud zde mělo dobrovolnictví místo, tak jako okrajový doplněk profesionálních služeb. Ještě větší změny v přístupu k dobrovolnictví lze najít v Japonsku, které dobrovolníky vůbec nezahrnuje do svých plánů řešení krizových situací, jakou se

například stalo při zemětřesení v Kobe roku 1995. Japonská vláda musela čelit ostré kritice za neadekvátní a pomalou pomoc obětem na rozdíl od rychlé pomoci mnoha dobrovolníků. V následujícím roce 1996 předložila japonská vláda v OSN návrh na vyhlášení roku dobrovolníků 2001. V postkomunistických zemích bylo dobrovolnictví pro většinu obyvatel smíšeno s pocitem dobrovolné povinnosti budovatelské propagandy a ovlivněno snahou odloučit se od minulosti ve všech směrech. Ke změně postojů v těchto zemích přispívá výrazně i vyšší jazyková gramotnost díky mnoha studijním recipročním projektům se zahraničím, přítomnost zahraničních firem a zaměstnanců, au-pair pobyty a jiné, a samozřejmě činnost nově vzniklých či obnovených neziskových organizací, které s sebou nesou i změnu postojů. Svým dílem přispívá k šíření informací internet, který je v České Republice dostupný až 70% obyvatel a pravidelně využívaný 25 % občanů jako informační medium (zdroj: Vodafone.cz).

Pro změnu v přístupu k dobrovolnictví měly velký význam počiny jako vyhlášení dne 5. prosince Mezinárodním dnem dobrovolníků, roku 2001 Mezinárodním rokem dobrovolníků, programy podpory EU a snahy o globalizaci dobrovolnictví International Association for Volunteering Efford (IAVE) a European volunteer centre (CEV). Dobrovolnictví se dostalo do popředí zájmu politiků a získalo si pozornost jako možnost řešení sociálních problémů 21. století. V Evropě mají tyto změny ve vnímání dobrovolnictví i přímou souvislost se změnami v populaci, kde zastoupení seniorů starších 65 let ve společnosti přesáhlo 14 % a zajištění kvalitní sociální a zdravotnické péče se stalo závažným politickým problémem.

2.1.1. Dobrovolníci v Evropě

National Centre for Volunteering of Britain koordinovalo začátkem let 1990 výzkum týkající se zapojení obyvatel do dobrovolnických činností a dalších aspektů dobrovolnictví v osmi zemích Evropy (Belgie, Nizozemí, Bulharsko, Dánsko, Německo, Británie, Irsko, Slovinsko, Švédsko) Nejvyšší zapojení dospělé populace (48 %) do dobrovolné činnosti (5 až 10 hodin měsíčně) je v Nizozemí. Dále z výzkumu vyplynulo, že dobrovolnictví je častější mezi lidmi s vyšším vzděláním (37%) a vyšším ekonomicko-sociálním postavením (34%), kteří v dobrovolnictví vidí další životní rozměr. Muži se častěji zapojují do dobrovolné činnosti jako členové komisí a v kultuře a sportu. Na druhou stranu ženy volí častěji formy dobrovolnictví v sociální a zdravotnické sféře. V oblastech dobrovolnictví jako je kancelářská práce, fundraising, učitelství a osobní asistence nejsou mezi ženami a muži rozdíly. Největší zájem je o práci v kultuře, sportu (28%) a v sociální sféře (17%).

Zajímavé jsou také důvody, které vedly k zapojení do dobrovolnické činnosti. Dotázaní uváděli tyto důvody: přináší mi to uspokojení (51%), nová přátelství (36%), uspokojení z výsledků své práce (34%), jako cestu zůstat aktivní (29%), pro nové poznatky (24%), pro společenské uznání v komunitě (18%), shoduje se to s mým vyznáním, politickou orientací (18%).

Hlavními důvody, které bránily dobrovolnictví byly: nedostatek volného času (41%), nikdo mne neoslovil (28%), nikdy jsem o tom nepřemýšlel (18%). Jako nejdůležitější pro šíření dobrovolnictví se ukázala sociální síť přátel a rodiny (44%), členství v organizaci (27%) a církevní komunitě (13%). Přes 60% dobrovolníků vykonávalo svoji činnost v organizaci, jíž byli členy.

Zdroj: Anheier, H., Salamon, L.: Volunteering in cross-nation perspektive (2001) citující z výzkumů (Gaskin and Smith 1997 a Barker 1993), Civil Society Working Paper no.10, 2001, London

2.1.2. Dobrovolníci v České republice

Podle výsledků průzkumu realizovaného agenturou AGNES a NROS v roce 2000 patří mezi nejčastěji zmiňované důvody pro dobrovolnou práci důvěryhodnost organizace (93 % respondentů) a přesvědčení, že dobrovolnou činností lze napomoci šíření dobré myšlenky (91 %), možnost navazovat nové vztahy se zajímavými lidmi (76 %), pocit, že dobrovolná práce patří ke způsobu života lidí, jako jsou oni (75 %), možnost získat nové dovednosti a zkušenosti (74 %), pocit, že jejich pomoc potřebují lidé, které znají (74 %), a jako smysluplné využití volného času. Osobní kontakt s členy neziskové organizace, která hledá dobrovolníky, se ukázal velmi silným impulsem k dobrovolnictví. Další významnou motivací vedoucí k dobrovolnictví jsou přátelé, kteří již pro organizaci pracují. Z těch, kteří v roce 1999 vykonávali dobrovolnou práci, bylo až 89 % osloveno organizací a jen 11 % přišlo s nabídkou svých služeb z vlastního popudu a jen menšina dobrovolníků označila za důležitou motivaci náboženské přesvědčení (30 %) nebo zkušenost s obtížnou rodinnou situací (36 %), osobní příklad příbuzných či známých (38 %). Podle ankety mezi účastníky dobrovolnického projektu „Dobrovolnictví v nemocnicích“, koordinované centrem Hestia, je dobrovolníkovi mezi 18 až 27 roky a častěji se jedná o ženy. Počáteční motivací byla prezentace dobrovolnického centra či přátelé a do činnosti se zapojí minimálně na půl roku. Hledá možnost pomáhat lidem, nové zkušenosti a přátele, chce svůj čas využít smysluplně s pocitem užitečnosti a k získání nových dovedností. Až tři čtvrtiny dobrovolníků chtějí v činnosti pokračovat a cítí se pozitivně ovlivněni.

2.1.3. Vliv dobrovolnické činnosti na dobrovolníky

Uváděné příklady pocházejí z evaluačního dotazníku pro dobrovolníky projektu „Dobrovolnictví v nemocnicích“ koordinovaného centrem Hestia: změnila jsem své, dříve naivní a zaujaté, názory, vážím si toho, co mám, hlavně zdraví, jak málo stačí k tomu, aby to pomohlo, poznal jsem lépe sám sebe, zlepšila se mi komunikace, nebojím se vyjádřit svůj názor a sebevědomí, vím co dokážu, mohl jsem se uplatnit mimo svůj obor, vyrovnání se s životními situacemi jako nemoc, smrt a postižení, mám větší důvěru v lidi, poznání důležitosti mezilidských vztahů. Dobrovolníci mohou pocházet ze všech věkových skupin, oborů a postavení. Dobrovolnictví ovlivňuje všechny zúčastněné a většinou jen v dobrém a obohacujícím smyslu. Být dobrovolníkem je osobní rozhodnutí s etickým významem a výchovným nábojem, neboť je to činnost rozvíjející a

sebevzdělávací, kultivuje osobnost člověka (Tošnerová, 2004). Je však nutno zachovat pravidlo dobrovolnosti a partnerství. Z výzkumu (Beranová, 2001) vyplývá, že mezi zájemci o dobrovolnickou činnost (celkem 134 osob) registrovaných v dobrovolnickém centru Ústí nad Labem v roce 2000 jednoznačně převažovaly ženy (125) a studentky (90). Nejčastěji šlo o studentky humanitních oborů. Dobrovolnické centrum v Ústí nad Labem iniciovalo v roce 2005 projekt, který se zaměřuje na rozvoj dobrovolnictví mezi seniory, respektive na jejich větší angažovanost ve veřejném životě.

2.1.4. Vliv dobrovolnické činnosti na společnost

Hlavní význam dobrovolnictví je sociálně integrační, a to nejen lineárně, ale i mezigeneračně. Dobrovolnictví umožní kontakt trvalejšího charakteru sociálním skupinám, které by se jinak nesetkaly. Dobrovolnictví a občanská práce posiluje sociální soudržnost a zároveň z ní také vychází. Napomáhá resocializaci marginálních skupin společnosti. Posiluje vědomí vlastní prospěšnosti a užitečnosti jedince pro širší skupinu a posiluje vztahy důvěry mezi občany. Umožňuje předávání zkušeností mezi dobrovolníky navzájem a mezi dobrovolníkem a klientem. Kulturní dění a většina aktivit v obci je organizována na dobrovolnické bázi. Dobrovolnictví je přímo i nepřímo ekonomicky přínosné. V organizaci podporuje spokojenost zaměstnanců či dobré firemní jméno v komunitě.

Zdroj: Význam dobrovolnictví v moderní společnosti, Agnes, Praha 2001.

2.2. Terminologie dobrovolnictví

Literatura uvádí mnoho definic. Uvádím pouze stručný přehled pro účely této práce. Během mnoha rozhovorů jsem však zjistila, že chápání významu obsahu některých následujících definic je velmi individuální a pestré.

- **Dobročinnost** - filantropie, nebo také lidumilnost, pomoc potřebným. Široký pojem, jehož pestrost je ovlivněna kulturním pozadím a životní filosofií jedince.
- **Dobrovolník** - člověk, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí či společnosti.
- **Dobrovolnictví** - vědomá, svobodně zvolená činnost ve prospěch druhých bez nároků na odměnu konaná dobrovolníkem. Společenský fenomén z hlediska občanské morálky a práva.
- **Dárcovství** - poskytnutí peněžních či materiálních darů bez nároků na protislužbu.
- **Občanské ctnosti** - soubor vlastností, díky nimž se člověk stává aktivní součástí komunity a tím ovlivňuje společenské dění. V české společnosti vycházejí z křesťanských a židovských morálních zásad, například dárcovství a dobročinnost.

- **Občanská výpomoc** – také sousedská výpomoc, odehrává se mezi rodinou, sousedy. Probíhá spontánně a je založena na rodinných svazcích a přátelských vztazích.
- **Dobrovolnictví vzájemně prospěšné** - spojuje občany se stejnými zájmy v rámci farnosti, klubu, obce apod. a probíhá spontánně. Může se jednat i o protislužbu či pomoc v nouzi mezi lidmi, kteří se jinak neznají.
- **Dobrovolnictví veřejně prospěšné** - dobrovolnictví, kterému bych se ráda více věnovala ve své práci. Hlavním rysem veřejně prospěšného dobrovolnictví je vymezená role dobrovolníka v rámci potřeb příjemce dobrovolné pomoci s rysem spolehlivosti nabízených služeb. Partnerem je obvykle nezisková organizace, která s dobrovolníky spolupracuje a staví na nich nabídku svých služeb, jednorázových či dlouhodobých. Tento druh dobrovolnictví je často profesionálně organizován. Příkladem mohou být dobrovolníci pracující s mládeží v rámci projektů Pět P či mládežnické organizace Junák, YMCA a další. Vlastní kategorii vidím v práci humanitárních organizací, kde bývají na dobrovolníka kladeny vysoké morální a profesní nároky spolu s požadavkem zvládnutí krizových situací, např. Lékaři bez hranic.
- **Dobrovolná služba** - zákonem definovaný druh dobrovolné činnosti, kterou se stát rozhodl podporovat při splnění zákonných podmínek.
- **Zákon o dobrovolnické službě** - zákon č. 198/2002 Sb. upravuje podmínky, za kterých stát podporuje dobrovolnickou službu organizovanou podle tohoto zákona a vykonávanou dobrovolníky bez nároku na odměnu. Upravuje postavení dobrovolníka, čímž poskytuje ochranu dobrovolníkovi a jistotu organizaci. Při ministerstvu vnitra, odboru prevence kriminality, bylo ustanoveno oddělení dobrovolnické služby. Dobrovolníkem je osoba starší 15 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby na území ČR, a starší 18 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby v zahraničí, kterou se dobrovolník na základě svých vlastností, znalostí a dovedností svobodně rozhodne poskytovat. Za dobrovolnickou službu lze považovat pouze zákonem definované činnosti. Tento výčet je však považován některými organizacemi za příliš svazující. Jedná se o činnosti sociálního charakteru, činnosti kulturně a ekologicky orientované, dobrovolnictví v oblasti vzdělávání a sportu a zahraniční dobrovolná služba. Zákon umožňuje i dobrovolnictví nezaměstnaných a absolventů hledajících uplatnění, kdy dobrovolná práce může být hodnocena ze strany úřadu práce jako rekvalifikace či orientace v oboru. Dobrovolnická smlouva je povinná, pouze pokud se jedná o dobrovolnickou službu ve smyslu zákona. Je však vhodné podmínky spolupráce stanovit v podobě smlouvy vycházející z občanského zákoníku. Finanční zvýhodnění, jako placení důchodového pojištění, se týká pouze dlouhodobé dobrovolnické služby, tj. trvající po dobu delší než tři měsíce a alespoň v rozsahu 20 hod. týdně. Ministerstvo

může poskytnout dotaci např. na pojištění odpovědnosti za škodu pro dobrovolníka či na výdaje organizace spojené s přípravou dobrovolníků.

Doporučuji: www.mvcr.cz/prevence/dobrovol/zakon

- **Zahraníční dobrovolná služba** - tato zákonná definice je důležitá při zapojování českých dobrovolníků do mezinárodních projektů a pro podporu dobrovolníků ze zahraničí v ČR. Vznikl tak požadavek na akreditaci tzv. vysílající organizace, která dobrovolníky vyhledává, školí a vysílá do jednotlivých projektů. Zároveň jsou upraveny smluvní podmínky účasti dobrovolníka, jako je místo a náplň činnosti, doba trvání, kompenzace nákladů, pojištění úrazové a odpovědnosti apod. Jedná se především o dobrovolníky v rámci mezinárodních humanitárních projektů organizací jako ADRA, Člověk v tísni apod. Významnou organizací je pak United Nations Volunteers, Dobrovolníci Organizace spojených národů, OSN, jejichž program je podporován vládami jednotlivých kandidátských zemí, přidruženými organizacemi OSN, jako jsou např. Světová zdravotnická organizace WHO, Organizace OSN pro výchovu, vědu a kulturu UNESCO, Vysoký komisariát OSN pro uprchlíky UNHCR, Dětský fond OSN UNICEF, a nevládními organizacemi. Jednají v rámci Rozvojového programu OSN.
- **Dobrovolnická smlouva** - týká se dobrovolníků vykonávajících dobrovolnou službu podle ustanovení zákona č. 198/2002 Sb. Dále je sepsávána v programech zabývajících se prací s mládeží jakou jsou LATA, Pět P apod. Dobrovolníci pracující s dětmi jsou tak evidováni v rámci sociálně právní ochrany dětí. Smlouvu s dobrovolníky, byť nepovinně, sepisuje i většina Domovů pro seniory, pokud s dobrovolníky spolupracuje na bázi organizovaného dobrovolnictví, v rámci ochrany klientů. Další dokumentace dobrovolníka může zahrnovat osobní údaje, psychologické testy, výpis z rejstříku trestů, osvědčení o dobrovolnické činnosti, vstupní dotazník dobrovolníka týkající se oblasti zájmů o dobrovolnickou činnost apod. Důležitý je také záznam o činnostech dobrovolníka, sloužící k účelům koordinace dobrovolníků v organizaci. Spolu s evidencí počtu odsloužených hodin může být dokumentace využita jako zdroj informací k žádosti o granty, finanční evidenci, ke statistickému zpracování apod. Důležité je dodržet ochranu osobních dat, zákon č. 101/2000 Sb., kdy je nutná registrace informační databáze s osobními údaji, pokud je užívána i mimo rámec vnitřního chodu organizace.
- **Dobrovolnická organizace** - organizace zabývající se koordinací dobrovolníků a jejich činnosti doma i v zahraničí. Jedná se např. o dobrovolnická centra, která působí většinou lokálně a sdružují se v Koalici dobrovolnických iniciativ. Jejich mluvčím na celostátní úrovni je Národní dobrovolnické centrum Hestia. Celostátní působnost s možností účastnit se zahraničních projektů mají organizace jako INEX-SDA, Česká národní agentura Mládež a Volonté hledající dobrovolníky pro OSN a další.

Doporučuji například: www.inexsda.cz, www.ibo.wz.cz, www.youth.cz, www.hest.cz

- **Dobrovolná organizace** - svoji činnost zakládá na práci dobrovolníků. Jedná se o nestátní neziskové organizace. Příkladem mohou být YMCA či Sbor dobrovolných hasičů.
- **Profesionálně organizované dobrovolnictví** znamená, že dobrovolník není amatér, ale člověk, který byl řádně poučen o problematice práce, kterou vykonává. Mnohdy dobrovolník projde přípravnými kurzy, přijímacími pohovory a testy. O své činnosti vede záznamy a účastní se pravidelných schůzek s koordinátorem či supervizorem dobrovolníků v organizaci. Tato opatření zkvalitňují práci dobrovolníka i organizace a chrání klienty před negativním vlivem např. dobrovolníka se špatnou motivací k činnosti či chyb z neznalosti. Dobrovolníkovi pak umožňují rozšíření kvalifikace na poli dobrovolnické činnosti, upevňují dobrovolnickovy kompetence a rozvíjejí kreativitu. Každý, kdo se stal dobrovolníkem v organizaci, stává se také členem a součástí týmu spolu se závazky z toho plynoucími. Od této chvíle je nutný dobrovolníkům zodpovědný přístup a kázeň týmové spolupráce.
- **Dobrovolnické centrum** - nezisková organizace věnující se profesionálnímu managementu dobrovolnictví. Získává, vzdělává a provádí supervizi dobrovolníků a přijímajících organizací, např. Domovů pro seniory. Vzdělává koordinátory dobrovolníků a projektů, propaguje dobrovolnictví v regionu, spolupracuje s místní samosprávou a ostatními organizacemi, médií a věnuje se získávání finanční podpory pro jednotlivé dobrovolnické projekty. Shromažďuje statistická data o dobrovolnictví, věnuje se výzkumu a publikační činnosti. Dobrovolnická centra v České republice se sdružila do Koalice dobrovolnických iniciativ. Národní dobrovolnické centrum Hestia je hlavním koordinátorem sítě Volunteernet, internetové informační sítě, a zastupuje dobrovolnické organizace České republiky v zahraničí.

Definice a terminologie by měly napomáhat k lepší orientaci v problematice dobrovolnictví a nikoliv dobrovolnictví škatulkovat či jinak omezovat. Podrobnější členění aspektů dobrovolnictví uvádí Tošner, Sozanská (2002)

2.2.1. Motivace k dobrovolnictví

- Motivace **altruismu** - zahrnují solidaritu s chudými, soucit s lidmi v nouzi, identifikaci s trpícími a dodávání naděje a důstojnosti lidem v těžkých životních situacích.
- Motivace **instrumentální** - je touha po nových zkušenostech a dovednostech, smysluplném využití volného času, poznávání a potkávání lidí a pocit osobního uspokojení.

- Motivace **povinnosti** - plyne z morálních a náboženských postojů, povinnosti vůči společenství, splacení závazku, dluhu, a politického přesvědčení o nutnosti být hybatelem změn.

(Anheier, Salamon, 2001)

Dříve se spojovala míra angažovanosti v církvi s motivací vedoucí k dobrovolnictví. Dnes však, zvláště v sekularizované Evropě, přebírají faktor víry jiné motivace. Od osmdesátých let 20. století se začíná uplatňovat motivace instrumentální. Pro srovnání může sloužit výzkum provedený v Domově pro seniory Sv. Karla Boromejského v Praze mezi dobrovolníky, kde se motivace víry jako hlavní důvod dobrovolnictví v Domově nepotvrdila.

Motivace se různí v závislosti na věku dobrovolníka - u starší generace (55 let a více) zůstávají důležité důvody morální, spojené s vírou. U mladších jedinců to jsou spíše motivy individuální a dobrovolnictví pro ně není již celoživotní záležitost, jako spíše krátkodobé aktivity. Dobrovolnictví nevidí jako službu druhým, ale jako příležitost k poznání a rozšiřování kvalifikace a zájmů. Mladí dobrovolníci se více zajímají o souvislosti mezi vynaloženým úsilím a výsledkem, efektivita je pro ně důležitá.

Zdroj: Anheier, Salomon 2001, Barker, 1993

Čeští dobrovolníci ve svých motivech příliš neliší od zbytku Evropy. Rozdíly jsou pouze v počtech dobrovolníků v populaci (8% v roce 1999) a zapojení do veřejně prospěšného dobrovolnictví. Motivace u českých dobrovolníků se dá charakterizovat asi takto:

- Konvenční či **normativní** motivace - hlavní vliv na rozhodování mají morální normy v rodině a okolí. Roli hraje náboženské přesvědčení a obdiv příkladů dobrodiní nejbližšího okolí. Tato motivace je dominantní u 41 % českých dobrovolníků a je častější u starší generace nad 60 let a věřících.
- **Reciproční** motivace - dobrovolnictví je chápáno jako „dávám, abych dostal“, spojení dobra pro jiné a vlastního prospěchu, a to převážně nových zkušeností, vztahů a možnost uplatnit své dovednosti. Tento pragmatický přístup k dobrovolnictví je patný u 37% převážně mladých lidí do 30 let, s jednoznačně ateistickým světonázorem.
- **Nerozvinutá** motivace - zde jsou důležité jednotlivé prvky, jako důvěra v organizaci, přesvědčení o smysluplnosti vykonávané práce a pocit, že pomáhám šířit dobrou myšlenku prostřednictvím své dobrovolné práce. Jedná se o 23% dobrovolníků z řad vysokoškoláků a střední generace mezi 46 až 60 let věku.

Zdroj: Tošner, Sozanská 2002, Frič 2001

Nebezpečná motivace - ne vždy je motivace zájemce o dobrovolnictví jednoznačně prospěšná. Je nutno tyto motivy umět rozlišit a zájemce korektně odmítnout v zájmu ochrany klienta.

- soucit degradující klienta, nepřiměřená zvědavost, dobročinnost z pocitu povinnosti, snahu něco si zasloužit
- touha po uznání, touha obětovat se, extrémní touha po přátelství
- pocit nenahraditelnosti, nedostatek sebeúcty a s ním spojená touha potkat ještě ubožejší lidi, panovačnost a touha ovládat jiné.

S rostoucím společenským uznáním dobrovolnictví v České Republice se dá očekávat i větší výskyt nevhodných kandidátů, i když asi méně než v jiných společenských skupinách. I z tohoto důvodu jsou pravidelné supervize dobrovolníků pracujících v sociálních a zdravotnických zařízeních nutné a to se týká i mládežnických organizací.

Zdroj: Tošner, Sozanská 2002

2.2.2. Dobrovolnictví mládeže

Mimo jiné se tomuto tématu věnovala i konference „Dobrovolnictví, vzdělávání a výchova ve škole i mimo školu“ (2004). Dobrovolnictví je systematicky podporováno mnohými organizacemi, které pracují s mládeží, v níž si vychovávají své nástupce, například YMCA a Junák. Další formou jsou programy podporované Koalicí dobrovolnických iniciativ, jako jsou program Gabriel, Make a connection - Připoj se apod. Další možnou formou je dobrovolnictví spojené s možností získání praxe v rámci studia, zejména pro studenty sociálních, zdravotnických a pedagogických oborů.

Velkou úlohu mají v této oblasti školy v rámci organizování mimoškolní činnosti. Příkladem mohou být Projekty jako „Čermouškova kasička“, projekt adopce na dálku školy ZŠ Vrchlického, Liberec. V rámci projektového vyučování vznikla studentská koordinační skupina tvořená 8 žáky 5. tříd. Tato skupina pak také pod vedením pedagoga organizovala školní kampaň.

Zvláštní skupinu tvoří děti, které jsou tzv. neorganizované a zároveň znevýhodněné, většinou svým sociálním zázemím či zdravotním stavem. Těm je naopak věnována pozornost v rámci dobrovolnických programů, např. sdružení Jahoda, LATA, Pět P apod.

Pokus o všeobecnou charakteristiku dobrovolníka mezi 11. a 17. rokem věku, který ve své činnosti aktivně pokračuje i v dospělosti, vypadá asi takto: s dobrovolnickými aktivitami začal již ve věku mezi 10. a 11. rokem. Zapojil se do činnosti mládežnické organizace. Vybírání darů na dobročinné účely pochůzkami s kasičkou, jako je např. prodej Bílé pastelky apod., bylo jistě jednou z činností, které se aktivně účastnil. Dobrovolnictví zná i z rodiny a aktivně se zapojil do činnosti školní samosprávy. K identifikaci s rolí dobrovolníka napomohly pozitivní zážitky z dětství.

Zdroj: Knauff, E.: Americas Teenagers as Volunteers, Independent Sector, Washington DC, 1993

Členství v církevní skupině - členové církevních organizací a skupin se hojně zapojují do dobrovolnických činností, které přesahují rámec komunity a zapojení mládeže v těchto skupinách se pohybuje kolem 74 %. Přes 70 % členů z řad mládeže se pak účastní pravidelných týdenních církevních obřadů a považují se za „konzervativní“ věřící. Aktivity mládeže ve farnosti či synagoze v sobě zahrnují vše od účasti v pěveckém sboru, výuky a asistence při hodinách náboženství až po úklid a opravu budov. Také se zapojují do veškerých aktivit spojených s charitním posláním církve.

Zdroj: Knauff, E.: Americas Teenagers as Volunteers, Independent Sector, Washington DC, 1993

Životní hodnoty, postoje a cíle - u mládeže do 17 let je hlavní motivací snaha pomoci ostatním, pomoc druhému, když to potřebuje. Nekladou důraz na užitečnost činnosti pro svou osobu, jako například doporučení do životopisu či zvýšení odbornosti, a za důležité nepovažují ani motivaci využití svého volného času. Často se projevila spojitost mezi oblastí dobrovolnické práce a pozdější studijní či kariérní volbou.

Aktivní jedinec - ukázalo se, že mládež, která si během studia přivydělává drobnou prací a angažuje se v komunitě, např. ve výborech, je více činná i v dobrovolnictví. Tento „syndrom aktivity“ je rozpoznatelný u všech věkových skupin. I senior, který si s odchodem do důchodu ponechá částečný pracovní úvazek, je častěji dobrovolníkem, než bývá ten s „velkým množstvím volného času“. Přesto se jasně prokazuje, že vliv na formování postojů k dobrovolnictví mají zážitky z raného dětství v rodině, stimulované školou, farností a mládežnickou skupinou.

Škola - na některých ústavech je účast v dobrovolnických projektech součástí požadavku úspěšného ukončení školy, aniž by odsloužené hodiny byly součástí praxe. V některých případech může student získat tzv. volné kredity, které může uplatnit v jiných předmětech, jako je komunitní péče apod. Jedná se spíše o orientaci v rámci přípravy na budoucí povolání a umožnění prožitku z dobrovolné práce, i když je tím zásada dobrovolnosti porušována. Škola může dobrovolnictví podporovat i systémem klubů a kroužků v rámci mimoškolní práce. Další možností je spolupráce školy s dobrovolnickým centrem (Voluntary Action Centre), kdy je vhodnost dobrovolnické činnosti garantována školou nebo centrem a informace jsou aktivně šířeny mezi studenty formou nástěnek, školních bulletinů apod.

Zdroj: Knauff, E.: Americas Teenagers as Volunteers, Independent Sector, Washington DC, 1993

2.2.3. Dobrovolnictví seniorů

Několik příkladů činnosti dobrovolníků seniorů - ráda bych zmínila programy univerzit třetího věku s profesionálně organizovaným studiem, mnohdy probíhající za významného přispění dobrovolníků z řad seniorů.

Život 90 – občanské sdružení provozující komunitní centrum v Praze a dalších městech, aktivně využívá dobrovolníků seniorů. Centrum nabízí seniorům několik projektů, kde se mohou zapojit v roli dobrovolníka ale i klienta.

- Akademie seniorů (vzdělávání, tělocvik, hobby) – organizována ve spolupráci s fakultou tělovýchovy a sportu v Praze
- Centrum dobrovolníků (svépomoc, dobrovolnictví, rekvalifikace)
- Seniorské divadlo (zpěv i hry)
- Seniorská kavárna (internet, kurzy PC)
- Kurzy trénování paměti
- Časopis (literární činnost)
- Dny seniorů (dvoudenní seminář s kulturním programem)

Kompletní nabídku možnosti uplatnění lze najít na www.zivot90.cz. Oblasti uplatnění dobrovolníků jsou rozsáhlé. Jedná se vlastně o veškeré činnosti spojené s komunitním centrem Hortus, které sdružení provozuje, a aktivity pořádané pro klienty, například pěvecký sbor, zájmové kluby a výlety. Dobrovolnictví je vedeno koordinátorem.

Občanské sdružení nabízí služby sociální péče a intervence. Jedním z projektů je provoz tísňové linky „senior“ a právní a psychologická poradna. Dalším projektem je alarmní systém umístěný v domácnosti seniora napojený na krizovou linku, který mohou využít senioři v nouzi 24 hodin denně, například při pádu, akutním zhoršení zdravotního stavu apod.

Při hledání **dobrovolníka seniora** se může organizace řídit několika body - senioři v roli dobrovolníka mají tendenci vyhovět výzvě k dobrovolnictví od svých přátel, ale i organizací, které považují za důvěryhodné, např. církevní skupiny. Jejich hlavní motivací je především silná morální povinnost pomáhat a být součástí dění v komunitě. Dobrovolnictví pro ně není ve většině případů náhražkou pracovního poměru či vyplnění volného času. Nejvíce dobrovolníků pochází z řad seniorů s částečným pracovním úvazkem. Senioři dobrovolníci mají s dobrovolnictvím celoživotní zkušenosti a vždy byli ve své komunitě aktivními členy. Senioři jsou ochotni vyhovět organizaci, požadující pevný časový úvazek dobrovolníka. Senioři tvoří stabilnější skupinu, mají tendenci zůstat déle v jedné dobrovolnické pozici. Dobrovolníky se ve většině případů nestávají impulsivně, ale po zralé úvaze.

Při získávání dobrovolníků seniorů je dobré se zaměřit na několik okolností. Je třeba nabídnout takový program, který vyhovuje jejich životním zkušenostem, ale který zároveň přináší jistou výzvu. Osobní kontakt přátel při náboru dobrovolníka je nezbytný, většina seniorů je již zapojena do sítě aktivit v rámci „vnitřní“ komunity, např. farnosti a přátel, a nové činnosti sama nevyhledává. Druhá skupina dobrovolníků seniorů, která není nikde organizovaná,

ba ani zapojená v „přátelských“ kruzích, je oslovena nejdříve mediální kampaní, ale potom musí následovat osobní kontakt s koordinátorem projektu. Senioři preferují jasně stanovená pravidla činnosti, včetně času.

Zdroj: Knauff, E.: Senior Citizen as Volunteers, Independent sector, 1993

Dobrovolnictví přináší seniorům možnost setkávat se při aktivní činnosti s mladší generací, nalézat nová přátelství, senioři mohou využít svých životních zkušeností, ale mohou i své dovednosti rozvíjet. Z výzkumu Dobrovolnického centra Ústí nad Labem vyplývá, že o „vyprávění seniorů“ má dnešní mládež zájem. Tento výzkum byl proveden za pomoci dvougeneračního dobrovolnického týmu v rámci projektu „Obdivuhodní senioři“. Tým tvořila skupina lidí dvou generací a při vyhodnocení spolupráce týmu se ukázalo, že společný cíl skupiny překlenul všechna očekávaná negativa vyplývající z velkého věkového rozdílu. Dobrovolnictví splňuje všechny požadavky seniora na důstojný život. Dobrovolnictví může být i jednou z cest přípravy na stáří.

2.3. Postavení seniorů ve společnosti

„Hodnota člověka není v jeho výkonnosti, ale v jeho důstojnosti.“

(Dr. Vostřáková, Kroměříž 1999)

V uplynulých letech byla péče o seniory v České republice směřována spíše materiálním a pečovatelským směrem. Životní zkušenosti seniorů se začaly považovat za zbytečné a zastaralé. Mnoho lidí odešlo do předčasného důchodu, tím byl velmi zatížen státní rozpočet a prudce klesla životní úroveň velkého počtu lidí.

Zaměstnanost seniorů po roce 1990 poklesla o 60% z celkového počtu. Příčin bylo několik, např. privatizace a bankroty podniků. Reforma pracovního trhu zasáhla všechny oblasti podnikání. Dalším faktorem byly mzdové náklady firem na dlouhodobé zaměstnance v porovnání s mladými lidmi bez praxe. Požadavek flexibility a schopnost učit se novým věcem, dlouhé pracovní týdny, práce s PC a znalost cizích jazyků taktéž upřednostňovaly mladé pracovníky bez ohledu na praxi a životní zkušenosti.

Mimo to se v české společnosti projevují prvky věkové diskriminace převážně starších občanů, tzv. ageismu, kterou se již začali zabývat úřady práce. V minulém roce bylo potrestáno šestnáct firem, ovšem reálná čísla budou pro složitost dokazování vyšší.

Dnes je zaměstnanost starších osob (55-64 let) kolem 40%. To má blahodárný vliv nejen na ekonomiku, ale dává to též prostor a čas k hledání právního i morálního řešení situace. Neboť dlouhověkost, jak proklamuje Prof. Pacovský, je vyvrcholením úspěšného stárnutí.

Ministerstvo práce a sociálních věcí se již problému začalo věnovat. Vláda hodnotila počátkem listopadu 2005 připravenost Česka na stárnutí populace. Jak

sílí společenská angažovanost a senioři jsou budoucí nezanedbatelnou voličskou základnou, mění se i postoje veřejnosti a politiků k situaci seniorů v České republice.

Vládní plány zahrnují nejen připravenost materiální – dnes připadá 8 lůžek v Domově pro seniory na 1000 obyvatel starších 65 let, ale i výchovu školní mládeže. Od roku 2007 by se v osnovách měly objevit kapitoly zabývající se pohledem na stáří a stárnutí jako přirozený proces a projekty, kdy se mladí zapojují přirozenou cestou do poskytování péče starší generaci. Tím se nejen setkají obě generační skupiny navzájem, ale mohou si předávat zkušenosti a utvořit si vlastní, pozitivní náhled na stáří jako takové, pokud budou projekty citlivě vedeny školenými odborníky a získají si podporu ze strany školy, rodičů i seniorů.

Evropská platforma seniorů, AGE, se sídlem v Bruselu, vydala ve spolupráci s českou nadací Život 90 programové prohlášení, ve kterém shrnuje hlavní požadavky na zlepšení situace seniorů, a to především nápravu projevů ageismu, chudoby, nízké prestiže seniorů, segregace, ohrožení důstojnosti, odmítání poskytnutí zdravotní péče a další.

Rozmanitost poskytovaných služeb - při studiu materiálů, českých i zahraničních, jsem často nacházela požadavek variability poskytovaných služeb v oblasti sociální péče v neprospěch specializovaných ústavů, které přispívají k segregaci klientů, zvyšují náročnost ošetrovatelské péče a neodpovídají přirozeným podmínkám každodenního života.

Vhodnější alternativou se zdají být ústavy poskytující péči rodinného typu, zvláště pro mentálně hendikepované tělesně zdatné jedince, ale i malé smíšené skupiny klientů, Domovy pro seniory, kde je díky variabilitě větší možnost kompenzace postižení. Pokud by se jednalo o větší ústavní zařízení, skladba klientů na odděleních by měla odpovídat jejich vzájemným možnostem.

Jako příklad bych uvedla situaci, kdy tzv. rodinná skupina maximálně deseti klientů, z nich všichni jsou chodící, ale jeden zrakově postižený, tvoří základní jednotku se stabilním personálem. Skupina spolu provádí všechny běžné denní úkony za podpory personálu s ohledem na individuální schopnosti každého klienta. Takovýchto skupin je pak na oddělení více.

Zvláště v ústavech sociální péče je situace postavení klientů stále velmi nepříznivá i z uvedených důvodů. Segregace dle postižení a zdravotního stavu silně ovlivňuje předsudky vůči Domovům pro seniory, a to jak mezi veřejností a zdravotnickým personálem, tak i mezi samotnými klienty. Zároveň přispívá k institucionalizaci klientů. Jako další možnost poskytování péče seniorům by mohla být náhradní rodinná péče, kdy by se jednalo o jakousi adopci seniora, a to přímo s pobytem v náhradní rodině, nebo v kombinaci s ústavní péčí. Důležitá je také péče respitní.

Snahy o integraci a aktivní život seniorů v sobě nesou i rizika. Nesmí dojít k manipulování se seniory. Podstatná část seniorů je přirozeně v komunitě

začleněna a prospět jim může především kultivace mezilidských vztahů a služeb. Jedná se o procesy přirozené a zasahovat by se mělo pouze v rámci krizových intervencí a v rámci kompenzace znevýhodnění. (MUDr. Kalvach, Kroměříž 1999)

Zdroj: kol. autorů: Obce, města, regiony a sociální služby, sešity pro sociální politiku, Socioklub, Praha 1997, kol. autorů: Diskriminace seniorů v České republice, sborník k semináři k diskriminaci seniorů jako aktuálnímu tématu pro Evropu i ČR v Praze 12.3.2004, o.s. Život 90 2004, kol. autorů: Věk nerozhoduje, programové prohlášení AGE- Evropská platforma seniorů, AGE a Život 90, 2004, Materiály Domova pro seniory Maria Dommer a materiály ústavu pro tělesně a mentálně postižené De Brink, Nizozemí, 2003.

Doporučuji: www.mpsv.cz (ministerstvo práce a sociálních věcí) a vládní materiály Národní program přípravy na státní. Dále internetové stránky České geriatrické společnosti a o.s. Život 90.

2.3.1. Příprava na stáří

Období popracovní se stalo samostatným životním úsekem, který délkou odpovídá období přípravy na roli dospělého a získávání kvalifikace. Rodinné vazby tedy nemohou plnit svoji úlohu. Brání tomu vysoká rozvodovost, nízký počet narozených dětí, mobilita obyvatel i délka lidského života. Proto by se měli starší lidé orientovat na vztahy s vrstevníky. Najít nové sociální vazby a uplatnění v této fázi života však bývá obtížné. Dobrovolnictví je a může být jednou z cest, protože poskytuje nejenom smysluplnou činnost, ale i možnosti poznat nové přátele. Se seniory dobrovolníky cíleně spolupracuje například občanské sdružení Život 90, s heslem „senioři seniorům“, a to především na poli zájmové činnosti, výuky jazyků a výtvarných technik. Se seniory spolupracuje i sdružení domácí hospicové péče Cesta domů.

Zdroj: (15.1.2006) www.zivot90.cz

Jednou z forem přípravy na popracovní období mohou být i firemní projekty přípravy na stáří zaměstnanců, zaměřené na vytváření životního stylu lidí ve stáří. Odchod do důchodu je považován za jedno z rizikových období lidského života a pokud by firmy dokázaly podpořit své pracovníky v této kritické době, mělo by to jistě i pozitivní dopad na všechny zaměstnance. Pro mladší, dosud aktivní zaměstnance, by to bylo výrazem sounáležitosti s výhledem do budoucnosti.

Zdroj: Kroměříž 2005

I větší angažovanost starších občanů ve veřejném životě by napomohla zlepšit povědomí o jejich potřebách a zajistila snadnější přechod do popracovního období. Z analýz názorů seniorů vyplývá, že především postrádají smysluplnou náplň volného času, pocit užitečnosti a sociální kontakty. Více než po materiálních výhodách touží po důstojném životě, kde jsou respektovány jejich názory a sebeúcta.

Zdroj: (20.5.2005) www.CestaDomu.cz

„**Senioři ve společnosti**“ - dobrovolnické centrum Ústí nad Labem v rámci projektu „Obdivuhodní senioři“ provedlo v roce 2005 výzkum na téma „senioři ve společnosti“, kde zjišťovalo názory samotných seniorů, zda společnost vytváří přirozené podmínky pro důstojné stáří, zda mají senioři možnost uplatnění ve společnosti a zda oni sami mají zájem o větší zapojení do veřejného života. Důležité je poznání, že seniorem se cítí být respondenti po 65. roce, ale za staré se pokládají až kolem 70 let věku; zkušenosti s mladší generací mají dobré nebo velmi dobré.

Zapojení seniorů do veřejného života považovali respondenti starší 70 let za vhodné, ale převládala zde opatrnost, „záleželo by na tom, jak, ale asi ano“. Pouze respondenti do 65 let věku odpověděli „ano“. Závěr by mohl být takový, že respondenti ve věku 70 let a více nejsou ochotni se zapojit osobně a ani nemají jasnou představu, jak by se mohli na veřejném dění účastnit. Stejně reagovali respondenti na možnost stát se dobrovolníkem, neměli přesnou představu a převládala opatrnost v odpovědích. Zde je asi hlavním faktorem věk respondentů, kdy jsou již sami na pomoci závislí. Důležitější pro seniory zůstává soběstačnost. Za nejzávažnější považují respondenti zajištění svého zdraví, sociálních služeb a hmotné úrovně pro důstojné stáří. Většina seniorů se věnuje nějakému koníčku, kolem 25 hodin týdně, jako je čtení, procházky a zahrádka. Společenských zařízení pro seniory v obci využívají převážně lidé do 70 let a s vyšším vzděláním, kteří projevují vyšší informovanost o nabídkách obce. Asi 25% dotázaných má zájem o další vzdělávání, a to v oblasti jazyků a techniky, zejména ovládání telefonů, internetu a e-mailu (12-14 %).

Výzkum probíhal paralelně s výzkumem názorů mládeže na seniory ve společnosti. V porovnání se seniory je pro studenty člověk starý již ve věku 50 až 60 let. S výjimkou styku v širší rodině se mladí lidé se seniory intenzivně nesetkávají. Přestože nemají konkrétnější představy o realitě života seniorů, překvapivě působí počet mladých lidí, kteří rádi poslouchají vyprávění o tom, co bylo a jsou ochotni spolupracovat se seniory. Jako možné oblasti spolupráce uváděli zájmové kroužky, rukodělné práce a vyprávění si. Celkově se dá říci, že mladí lidé mají k seniorům převážně pozitivní postoj, i přes existenci mezigeneračního napětí („hádají se, poučují“) a pokládají za samozřejmé, že starší lidé mají svoje pevné místo ve společnosti a je třeba jim věnovat potřebnou pozornost.

Zdroj: (prosinec 2005) www.dcul.cz, Dobrovolnické centrum Ústí nad Labem, Zpráva z výzkumu senioři ve společnosti
Doporučují: Hauserová-Schonerová, I.: Děti potřebují prarodiče, Portál, Praha 1996

2.3.2. Programy podporující zlepšení postavení seniorů ve společnosti

V České republice žilo v roce 1999 celkem 10 289 521 obyvatel, z toho 1 166 000 starších 65 let a dalších 234 000 obyvatel již oslavilo 80. narozeniny. Mimo jiné byl rok 1999 **Mezinárodním rokem seniorů**.

V rámci EU se při příležitosti konference „**Koncepce stárnutí 21. století**“ v Athénách sešli evropští ministři zdravotnictví a rokovali o potřebách vyváženého přístupu ke zdravému stárnutí. Na tomto základě pak vytvořila svůj návrh koncepce péče o seniory i Česká geriatrická společnost. Evropská Unie se věnuje problematice stárnutí v plánu „Zajištění seniorů“.

Zdroj: Česká geriatrická společnost, Důvodová zpráva k návrhu koncepce geriatrie

Národní program přípravy na stárnutí na období let 2003 – 2007 v České Republice - vznikl na základě dokumentu OSN „Mezinárodní akční plán pro problematiku stárnutí“ ze dne 12.4.2002 (Madrid), který reaguje na aktuální problémy spojené s globálním stárnutím populace. Předpokládá se, že podíl starší populace nad 60 let věku přesáhne v ČR v roce 2030 30%, s velkým počtem seniorů nad 70 let věku.

Vládního programu se aktivně účastní všechny resorty, koordinaci převzalo Ministerstvo práce a sociálních věcí, s cílem vytvořit „společnost pro všechny generace“. Součástí programu je i příprava mladé generace na stárnutí. Týká se to například vytvoření příležitostí k mezigeneračnímu aktivnímu setkávání a spolupráce. Plán neopomíná ani významnou roli neziskového sektoru a dobrovolnictví.

Zdroj: www.mpsv.cz: konference geriatrické společnosti 11/2005 Hradec Králové

„Důstojnost a starší Evropané“ - projekt zaměřený na význam a prožívání důstojnosti u starších osob. Cílem projektu bylo posílit povědomí o významu lidské důstojnosti při poskytování zdravotní a sociální péče seniorům, zvýšit vnímavost u zdravotníků a sociálních pracovníků tak, aby dokázali poskytnout své služby v atmosféře vzájemné úcty, pozitivně ovlivnit obraz seniorů ve společnosti a posílit mezigenerační solidaritu.

Důstojnost - pro seniory se ukázaly být nejdůležitější tři hlavní požadavky umožňující prožívání důstojnosti. **Úcta**, slovo vyjadřující důstojnost k sobě samému, k druhým i ze strany druhých. I drobné projevy uznání byly vnímány jako nesmírně důležité. **Participace**, možnost zapojit se do dění kolem sebe. Vyčleněním ze společnosti, například pro ztrátu zaměstnání či finanční tíseň, a tím oslabení možnosti rozhodovat o dění kolem sebe, dění, které se seniora bezprostředně týká, vede k pocitům osamělosti, nudy a nezájmu vedoucím ke ztrátě důstojnosti. **Autonomie**, důležitý pocit o účelnosti svého jednání a bytí, nezávislosti v rozhodování a respektování těchto rozhodnutí poskytovateli služeb, respektování soukromí seniorů, zdvořilé chování, oslovování a v neposlední řadě důstojnost umírání.

Zdroj: Stáří a důstojnost, o.s. Cesta Domů a Open Society Fund Praha, 2004.

„**Senior a já**“ - projekt Diakonie, připravovaný za podpory NROS v rámci vládního programu přípravy na stárnutí. Jedná se o mediální kampaň zaměřenou na změnu postoje společnosti k seniorům a problematiku stárnutí a stáří.

Zdroj: (3.12.2005) www.spvg.cz

„**Staří lidé okolo nás**“, literární soutěž pro mládež do 26 let věku, vyhlášená Výborem dobré vůle – Nadace Olgy Havlové. Uzávěrka soutěže byla do 21.dubna 2006 a cena pro vítěze 20 000 korun. (inzerce Respekt č.11, roč.XVII, 13.3.2006)

„**Rada seniorů**“ - Nadace NROS a program Phare, v rámci projektů „Podpora aktivního života seniorů“ rozdělují granty umožňující zlepšit aktivní účast seniorů na životě společnosti, zejména posílením dostupnosti informací a poradenských služeb. Příkladem aktivit je podpora vzniku respektované a nepolitické rady seniorů, jejímž posláním je mj. monitoring lidských práv a forem diskriminace starší populace. Rada seniorů aktivně působí v rámci připomínkování zákonů týkajících se sociální péče a mediálních kampaní podporujících model společnosti „otevřené všem generacím“

Zdroj: (27.3.2006) www.nros.cz, DC Ústí nad Labem

„**Dobrovolníci seniorům**“ – projekt navazuje na program „Senior“. o.s. Dobrovolnické centrum Ústí nad Labem. Program Senior vznikl v roce 1998, v rámci spolupráce Komunitního centra Ústí nad Labem a Domovů pečujících o seniory ústeckého regionu. Program Senior se zaměřil na dobrovolnictví v Domovech pro seniory. Cílem programu „Senior“ nebylo masivní dobrovolnictví, ale včlenění kvalitních aktivních lidí do prostředí, které má o dobrovolnictví a dobrovolníky zájem. Do programu se zapojilo sedm Domovů ústeckého kraje. Program v Domovech úspěšně pokračuje, dnes registrují asi 50 aktivních dobrovolníků. Celkem bylo za dobu trvání programu vyškoleny přes 100 dobrovolníků. Projekt „Dobrovolníci seniorům“ měl na rok 2005 mimo jiné cíl účinně podpořit stávající služby centra a zapojit do programu „Senior“ 20 nových dobrovolníků.

Zdroj: Dobrovolnické centrum Ústí nad Labem, interní materiály k projektům roku 2005 a výroční zprávy; bakalářská práce Urbanová, 1999

2.3.3. Domovy pro seniory a zákon o sociálních službách

Velkou změnou v pohledu na sociální služby je zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách platný ke dni 1.1.2007. Poprvé jsou zmíněny **standardy kvality** sociálních služeb. Vznikl tak velký prostor pro spolupráci jednotlivých Domovů a možnost se na tvorbě standardů podílet. Kvalita služeb se bude hodnotit nejenom v oblasti personálního a provozního zabezpečení, ale i v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a klientem. Péče a poskytování sociálních služeb pak musí být pak plánovány podle osobních cílů, potřeb a schopností klienta a musí být vedeny písemné individuální záznamy o průběhu poskytovaných služeb.

Poskytovatel je povinen hodnotit průběh poskytování služeb za účasti klienta, je-li to možné, s ohledem na jeho zdravotní stav a druh služby.

Domov pro seniory je zákonem č. 108/2006 § 49 definován takto - v domovech pro seniory se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku a jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Služba zahrnuje tyto základní činnosti - poskytnutí ubytování, stravy, pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, aktivizační činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Pro srovnání uvádím citace ze zákona o sociálním zabezpečení č. 100/1988 - starým občanům poskytují příslušné státní orgány služby a dávky sociální péče, kterými se usnadňuje život ve stáří a umožňuje uspokojování zvláštních potřeb odůvodněných stárnutím. Vytvářením vhodných podmínek se starým občanům umožňuje aktivní účast na společenském, kulturním a veřejném životě podle jejich zájmů a zdravotního stavu a účast na rekreaci.

Klient, senior, je tedy novým zákonem považován za rovnoprávného partnera, který stojí v centru veškerých poskytovaných služeb a má možnost se na nich aktivně podílet. Již není používáno termínu „starý člověk“ a „domov důchodců“. Služby jsou popisovány jako „vytváření podmínek“ a „povinnost poskytnout uživateli“. Ve srovnání s termíny „starým občanům poskytují státní orgány služby“ nebo „umožňuje se účast“ je zde po mém soudu posun ve vnímání seniorů velmi patrný.

Zákon podpoří individuální snahy o zlepšení kvality služeb, probíhající v jednotlivých Domovech. Důležité je poskytovat nejen kvalitní služby klientům, ale také podporovat spokojenost, sebedůvěru a prestiž personálu Domovů. Jednou z cest může být aktivní zapojení pracovních skupin při tvorbě standardů, což zlepšuje pocit odpovědnosti, využívá praktických zkušeností personálu a umožňuje zaměstnancům vidět souvislosti mezi praxí a nařízením.

Je nutné mít na paměti, že změny přicházejí pomalu a výsledky se dostaví spíše v průběhu let než měsíců. Počáteční podmínky Domovů jsou velmi rozdílné a změny by měli probíhat dle individuálních možností. Změny se nebudou týkat pouze personálu Domova, ale také zřizovatelů, kde mnohdy převládají zkreslené představy o postavení Domova v místní komunitě. Své názory jsem formovala v uplynulých dvou letech na základě mnoha rozhovorů s managementem českých Domovů. Mnoho vedoucích pracovníků mělo možnost opakovaně navštívit Domovy pro seniory v zahraničí. Rozdíly na počátku devadesátých let byly propastné. Nyní je situace velmi rozdílná, zvláště v Domovech, kde ke změně přistupovali jako k výzvě, kterou je nutno se zabývat, a nehledali argumenty, proč to nejde. Takový postup vyžaduje mnoho času, energie a přesvědčení o správnosti vlastních rozhodnutí. Pro někoho byly zahraniční návštěvy právě touto morální podporou.

2.4. Podmínky úspěšné spolupráce Domova pro seniory s dobrovolníky

Dobrovolnictví v Domovech pro seniory je příkladem, kdy organizace rozšiřuje nabídku svých služeb klientům, seniorům, za podpory profesionálně vedených dobrovolníků. Dobrovolná pomoc může být jednorázová, ale začíná se prosazovat i dlouhodobá spolupráce mezi Domovem a dobrovolníkem. Dobrovolnictví v Domovech pro seniory probíhá i na bázi sousedské výpomoci či vzájemné prospěšnosti. Ve své práci se soustředím na dobrovolnictví veřejně prospěšné. Rozhodne li se Domov pro seniory spolupracovat s dobrovolníky organizovaně, vypovídá to o sebedůvěře organizace a jasných představách vedení Domova. Motivy k zahájení **dobrovolnického programu** mohou být různé a mohou vyplývat z přínosu dobrovolníků v organizaci, snahy podpořit kvalitu služeb a prestiž organizace.

Základní body úspěšnosti dobrovolnického programu v organizaci:

- **Jasná pozice dobrovolníka v organizaci** – jsou přesně vytyčeny dobrovolnickovy kompetence, činnost dobrovolníka v organizaci je koordinována kompetentní osobou, koordinátorem, a je kladen důraz na zpětnou vazbu mezi dobrovolníkem, organizací a klientem. Personál Domova je o kompetencích dobrovolníka a jeho pozici v organizaci dobře informován.
- **Jasný přínos pro organizaci** - přítomnost dobrovolníka a jeho činnost je vnímána organizací, personálem, jako přínosná pro zlepšování kvality péče o klienta.
- **Reflexe potřeb** - Činnosti konané v rámci dobrovolnického programu jsou plánované s ohledem na potřeby všech účastníků, klienta, dobrovolníka, personálu i vedení organizace.

Aspekty integrace dobrovolníků z pozice vedoucích pracovníků Domova

Jako vedoucí pracovník Domova pro seniory:

- Chci, jsem ochoten navázat spolupráci s dobrovolníky.
- Jako vedoucí pracovník vím, proč chci dobrovolníky v Domově - chci Domov otevřít místní komunitě, chci více kontaktů s lidmi mimo Domov a nebojím se jejich „kontroly“.
- Mám představu, jakým způsobem bude práce dobrovolníků v Domově organizována - jakou práci budou dobrovolníci vykonávat, kdo bude za dobrovolníky zodpovědný. Jsem ochoten dobrovolníky chválit a naslouchat jejich připomínkám.
- Hledám rady a zkušenosti o dobrovolnickém programu také mimo svoji organizaci.
- Vidím v přítomnosti dobrovolníků možnost zvyšování kvality péče a důstojnosti života obyvatel Domova.

Požadavky na dobrovolníka v Domově pro seniory

- Dobrovolníkem se může stát každý, kdo nachází uspokojení v práci se staršími lidmi.
- Měl by to být zodpovědný a tolerantní, dostatečně psychicky vyzrálý člověk s vhodnou motivací.
- Podmínkou je i určitá fyzická zdatnost, pokud dobrovolník doprovází např. klienta na invalidním vozíku. V Domově pro seniory se však mohou uplatnit i dobrovolníci s handicapem.
- Dobrovolník by měl být ochotný se učit novým dovednostem, schopen spolupracovat v týmu, respektovat hranice svých kompetencí a přizpůsobit se pravidlům v Domově.
- Práce se seniory přináší i setkání s nemocí, bezmocí a smrtí. To vše jsou náročné situace, s kterými se bude muset dobrovolník vyrovnat.

2.4.1. Přínos dobrovolnického programu

Přínos dobrovolníků pro obyvatele může být odvozen od požadavků klientů na důstojný život. Souvisí to s možností seberealizace, svobodnou volbou rozhodování o své osobě, uplatněním svých schopností, pocitem užitečnosti pro okolí. Dobrovolníci pomáhají vytvářet pocit sounáležitosti, podmínek k navazování nových přátelství, vytváření tolerantní atmosféry v Domově, kde spolu žijí lidé velmi rozdílných lidských povah a vlastností. Dobrovolníci mohou pomoci individuálním přístupem klientovi při vyplnění volného času, přinášejí zprávy z prostředí mimo Domov. Jsou zdrojem informací pro obyvatele, kterým zdravotní stav, zhoršený zrak či sluch ztěžuje orientaci. Stávají se důvěrníky a společníky, zejména osamělých seniorů. Mohou povzbudit, pomoci s drobnými činnostmi, jako je napsání dopisu, pomoc při přijímání potravy a podobně. Jsou někým, kdo má dostatek času právě ve chvíli, kdy je toho třeba. Stávají se tak zdrojem pocitu bezpečí a psychické pohody.

Všechna dobrovolníková činnost by měla napomáhat k udržení autonomie klienta, možnosti vést svůj osobitý způsob života, který je ovlivněn pobytem v Domově. Pomoc dobrovolníků by neměla omezovat klientovu samostatnost, ani by dobrovolník neměl přebírat za klienta odpovědnost.

Pro personál jsou dobrovolníci podporou v naplňování cílů péče. Dobrovolnický program může přinést i pestřejší možnosti uplatnění schopností personálu, kariérní rozvoj. Přítomnost dobrovolníků přispívá svými důsledky i k prevenci syndromu vyhoření. Dobrovolníci mohou prospívat nejen na poli psychosociálním, ale i zdravotním. K tomu je však nutný vysoký stupeň integrace dobrovolnického programu v organizaci.

Pro organizaci jsou dobrovolníci zdrojem nových nápadů a nezátíženého pohledu na prostředí Domova a zároveň pozorně sledují atmosféru v Domově a prezentují Domov na veřejnosti. Úspěšný dobrovolnický program je možno považovat za důkaz otevřeného přístupu organizace k alternativním řešením.

Dobrovolníkům pak přináší práce pocit uspokojení, užitečnosti, uznání. Dává jim možnost využít svých schopností, naučit se novému. Přináší nové, dosud nepoznané situace, kde mohou rozvinout své schopnosti. Může jim pomoci nahradit i nepoznané prarodiče a prožít si vyprávění o tom, jak to bylo tenkrát. Naleznou nová přátelství.

2.4.2. Harmonogram vývoje dobrovolnického programu

- **První fáze** - příprava a zavádění dobrovolnického programu do organizace, trvá jeden až dva roky. Je nezbytné podrobně zmapovat vstupní podmínky, které jsou pro každý Domov individuální, a proto nelze formy spolupráce s dobrovolníky slepě kopírovat či nařídít spolupráci s dobrovolníky direktivně. Od všech účastníků vyžaduje jistou dávku nadšení, důvěry a spolupráce. Jedná se o jakousi „mentální transformaci“ organizace.
- **Druhá fáze** - ustálení a začlenění dobrovolnických aktivit do chodu organizace, přináší jakési uvolnění a rutinu do koordinace dobrovolnického programu, který je nutno stavět na poznacích z fáze první, co je přínosné a co se neosvědčilo.
- **Třetí fáze** - kdy personál cíleně spolupracuje s dobrovolníky na zvyšování kvality péče, tehdy lze dobrovolnický program považovat za nedílnou součást zvyšování úrovně péče o klienty a kvality zařízení.

Doporučuji: Metodika integrace dobrovolnictví v zařízení pro seniory, Hestia Praha . Dostupné i na www.hestia.cz

2.4.3. Stupně zapojení dobrovolníka v činnosti organizace

Stupeň zapojení, integrace, dobrovolníka se mění spolu s vývojem dobrovolnického programu v organizaci. Na rychlost a úspěšnost mají velký vliv koordinační schopnosti vedení domova, funkce koordinátora, rozdělení kompetencí a informovanost personálu o cílech dobrovolnického programu. Zavádění tohoto programu do organizace vyžaduje změny v „mentální sféře“ organizace, v přístupu jednotlivců k cílům své práce.

Kritéria hodnocení stupně integrace dobrovolníků do činnosti organizace:

- **Komunikace** - dle vykonávaných činností v Domově - jako výsledek zhodnocení potřeb klienta, dobrovolníka, personálu a vedení organizace.
- **Kooperace** - dle míry spolupráce ošetrovatelského personálu s dobrovolníky - jako důkaz přínosu dobrovolníka k zvyšování kvality péče o klienta
- **Koordinace** - dle stupně profesionality řízení - záznamy o prováděné činnosti, pravidelné rozhovory s dobrovolníky, přítomnost kvalifikovaného koordinátora, míra informovanosti personálu o kompetencích dobrovolníka

- **stupeň č. 1** - dobrovolník zastává v organizaci pasivní roli bez koordinace činnosti. Jeho činnost je náhodná: „Tak si dnes popovídejte třeba s paní N.“ Pomáhá při jednorázových akcích organizace, ale není využit potenciál jeho schopností. Ošetrovatelským personálem je přijímán pasivně, většina personálu nemá o dobrovolníkovi a jeho kompetencích informace.
- **stupeň č. 2** - dobrovolník vykonává pravidelnou činnost pod vedením koordinátora a má možnost v omezené míře rozvíjet své nápady, seberealizaci. Ošetrovatelský personál přijímá dobrovolníka jako další osobu organizace, pracují ale spíše vedle sebe než spolu. Dobrovolník pomáhá například s vedením zájmové činnosti a jako společník klienta.
- **stupeň č. 3** - dobrovolník je součástí programu, cílené činnosti sestavené dle potřeb klientů seniorů. Dobrovolník je kvalifikovaný v problematice péče o klienta a vykonává samostatnou činnost na základě své „dobrovolnické specializace“. Činnost je vedena koordinátorem. Personál aktivně spolupracuje s dobrovolníky a systematicky je začleňuje do týmové komplexní péče o klienta. Příkladem může být vyškolený dobrovolník, který se věnuje rehabilitaci klientů se zaměřením na trénování paměti a procvičování jemné motoriky.

2.4.4. Koordinace dobrovolnického programu v organizaci

Tento manažerský přístup k dobrovolníkům v organizaci je vhodný zejména pro formálně vzniklé, velké organizace s jasnou strukturou vedení zaměstnanců a velkou mírou anonymity mimo pracovní vztahy. Opakem je komunitní model spolupráce s dobrovolníky, který se opírá o přirozeně vzniklé vazby mezi přáteli a známými, s velkou dávkou vzájemné důvěry, zejména v menších městech a obcích. Všechny činnosti jsou prováděny bez formalit, a to může znevýhodňovat tyto organizace při získávání grantů, kde je vyžadována pečlivá dokumentace projektů.

Zdroj: Urbanová 1999, sborník Kroměříž 2005, Tošner, Sozanská 2002, materiály Hestia

Dobrovolník – je nutné stanovit dobrovolnickovy kompetence. Rozdíl kompetencí mezi dobrovolníkem a zaměstnancem musí být respektován. Dobrovolník není za svoji práci placen, má možnost si vybrat čas a činnost, kterou bude vykonávat. Neměl by konat práce, do kterých se nikomu nechce, ani nahrazovat zaměstnance. Činnost musí být přizpůsobena fyzickým a psychickým možnostem dobrovolníka. Zároveň se dobrovolník stává členem týmu a jako takový musí své závazky dodržet. Dobrovolník může přicházet s konkrétní představou o své činnosti, nebo se naopak s prostředím Domova nikdy nesetkal. Je úkolem koordinátora poskytnout dobrovolníkovi dostatečnou oporu, možnost seberealizace a informace.

Vedoucí pracovníci Domova - vedení Domova by mělo mít jasnou představu, proč má o dobrovolníky zájem a co je schopno pro úspěšnost projektu

udělat. Skromné začátky, jejichž cílem by nemělo být masivní dobrovolnictví, ale včlenění aktivních a kvalitních lidí do prostředí Domova, dávají programu větší naději na úspěch. Možnosti uplatnění dobrovolníků v Domově jsou široké, ale musí být pro ně vytvořeno zázemí a otevřená přátelská atmosféra, která přispívá k motivaci dobrovolníků v práci pokračovat. Dobrovolníci přinášejí změnu nejen klientům, ale mají vliv na celou organizaci. Musí být vyřešeno finanční zajištění práce dobrovolníků spojené s organizováním činností v Domově a právní stránka dobrovolnictví v Domově. Zde jde především o povinnost mlčenlivosti a ochranu klienta, pravidel zahrnutých do vnitřních řádů Domova.

Úspěšná interní a externí komunikace, monitorování a vyhodnocování

– je nezbytné mezi všemi účastníky dobrovolnického projektu. Umožňuje jednotnost v šíření informací po organizaci, jejich ucelenost a plnění dohodnutých termínů. Jedná se především o cílené získávání zpětné vazby od klientů, dobrovolníků a personálu. Je dobré, aby dobrovolník vedl o své činnosti s klientem pravidelné záznamy, které slouží jako zpětná vazba při hodnocení programu a spokojenosti klienta. Osvědčily se pravidelné pracovní schůzky koordinátora s dobrovolníky. Dále je užitečné vypracovat telefonní seznam všech dobrovolníků a kompetentních osob Domova, na které je možno se v případě nouze obrátit. Vhodná propagace činnosti Domova pomáhá získávat nové zájemce o dobrovolnickou činnost, například během kulturních akcí pořádaných Domovem, v místním tisku a rozhlase, letáky či formou přednášky seznámit studenty a veřejnost s možnostmi dobrovolnictví. V neposlední řadě je dobré oslovit i samotné obyvatele Domova.

Pochopení a podpora přímých nadřízených – je nutné motivovat své zaměstnance. Změny se lépe uskutečňují ve více lidech. Jednou z možností je vytvoření motivované pracovní skupiny, která bude mít za úkol shromáždění dostupných informací a vytvoření návrhů postupů v Domově. Dobrovolnický projekt poskytuje mnoho příležitostí pro rozšíření pracovních dovedností zaměstnanců, v jistém smyslu kariérní růst, pestrost vykonávaných činností v rámci organizace. Účast by neměla být vynucená, právě naopak.

Zapojení vlastních zaměstnanců – obeznámit personál, především ošetrovatelský, s dobrovolnickým programem. Vysvětlit dobrovolnickovy kompetence, náplň práce a seznámit je s cíli dobrovolnického programu v Domově. Poskytnout zaměstnancům možnost vyjádřit své názory a připomínky, a to kdykoliv během programu. Přítomnost dobrovolníka by neměla budit v personálu pocit ohrožení z kontroly, strach o klientovo zdraví a prospěch, obavy z nečestných úmyslů dobrovolníka. Spolupráce personálu je nepostradatelná. Cílem je vnímání dobrovolníka jako rovnocenného partnera, který podporuje práci ošetrovatelského týmu. Velmi prospěšná je aktivní účast zaměstnanců, především v klíčových rolích, na dobrovolnickém programu, např. v roli koordinátora. Je

dobré poukazovat při pracovních setkáních zaměstnanců na dosažené úspěchy a kladné reakce klientů programu a zároveň bez odkladu řešit veškeré připomínky.

Partnerství s dobrovolnickým centrem – dobrovolnické centrum umožňuje získat přehled o managementu dobrovolnictví na profesionální úrovni. Zároveň se pracovníci Domova mohou inspirovat v organizacích, kde již s dobrovolníky spolupracují. Dobrovolnické centrum je schopno poskytnout dobrovolníkům základní výcvik a orientaci v dobrovolnictví a tím usnadnit začlenění dobrovolníka do prostředí Domova. Nedochozí tak ke „kulturnímu šoku“, kdy představy dobrovolníka neodpovídají realitě. Centrum může být schopno zajistit i supervizi dobrovolnického programu Domova.

Supervizor pomáhá řešit vzniklé problémy jako nestranný důvěrník. Účastní se výběru, vzdělávání a setkání s dobrovolníky, kde formou rozhovorů, hraní rolí a dalších technik pomáhá řešit problémy spojené s dobrovolnickým programem, například pomáhá dobrovolníkům vyrovnat se s realitou těžce nemocných klientů.

Centrální koordinátor činností – vedení Domova by mělo ustanovit kompetentní osobu, která bude mít za činnost dobrovolníků v Domově odpovědnost a poskytne jim odborné vedení, nejlépe z prostředí, kde se budou dobrovolníci pohybovat, např. pracovníka ze skupiny sociální péče. Koordinátor musí mít prostor a čas se práci věnovat. Jedná se o prostředníka mezi vedením Domova, klientem a personálem, popřípadě supervizorem. Koordinátor je také kontaktní osobou pro dobrovolníka a dobrovolnické centrum. Koordinátorem však mohou být osoby dvě či celý tým. Může pocházet z řad zaměstnanců, obyvatel i dobrovolníků. Měl by to být člověk zodpovědný, ke kterému má vedení Domova důvěru a respektuje jeho alternativní působení v zaběhnutém chodu organizace.

Vyjádření poděkování, ocenění – ocenění dobrovolníků, ale i zaměstnanců, je velkým přínosem pro dobrovolnický program a celou organizaci. Není nutné pořizovat nákladné dary. Stačí pouhé připomenutí, poděkování, blahopřání k svátku, to vše přirozeným způsobem. Je možno požádat i vedení a zřizovatele o děkovný dopis pro dobrovolníka či zaměstnance, dárek od sponzora. Vyhledat příležitost a publikovat o zásluhách v místním tisku, vystavit fotografie lidí zapojených do projektu. Poděkování by mělo přijít okamžitě v návaznosti na vykonávanou činnost. Pro dobrovolníky je například možné uspořádat slavnostní společné setkání. Pro dobrovolnický program je motivace velmi důležitá.

Zdroj: Urbanová 1999, sborník Kroměříž 2005, Tošner, Sozanská 2002, materiály Hestia

3. Dobrovolnictví v Nizozemí

Nizozemí (Het Koninkrijk der Nederlanden)

Království dvanácti provincií na břehu Severního moře s bohatou historií, spravované ministrem prezidentem, dvoukomorovým parlamentem a královnou Beatrix. Znamé pro svoji rovinnou krajinu, úspěchy v pěstování květin, typickou architekturu i technické vynálezy. Země po staletí proslulá svou hospodářskou zdatností, všestrannou světovou kulturou, svobodomyšlností a v poslední době tolerancí k jiným životním názorům.

3.1. Vyhledávání zájemců o dobrovolnickou činnost v Nizozemí

Přibližně čtvrtina populace starší šestnácti let je zapojena do dobrovolnické činnosti, jak vyplynulo z výzkumu sociální a kulturní plánovací komise v roce 2004. Přesto je stále třeba nových dobrovolníků. Organizace zajišťující kulturní činnost je získávají nejnádhěji, zato největší nedostatek je pocit'ován institucemi z oblasti péče a ošetřování. Jako hlavní důvod úbytku dobrovolníků se nejčastěji uvádí časově náročný životní styl, více možností využít čas k rekreaci, zaměstnání obou partnerů v rodině na plný úvazek a změna ve vnímání víry a s tím spojená angažovanost.

Zdroj: (3.11.2005), Algemeen Dagblad Maarssen, str.5, článek : Kwart van Nederlanders is vrijwilliger

3.1.1. Dobrovolnická centra a informační trhy v Nizozemí

Při každé radnici v Nizozemí je zřízen tzv. „steunpunt vrijwilligers“, dobrovolnické centrum podporované finančně radnicí, které shromažďuje informace a zájemcům o dobrovolnickou činnost předává kontakty na konkrétní organizace se zájmem o dobrovolníky. Dobrovolnická centra poskytují právní poradenství v oblasti dobrovolnictví, nabízejí kurzy a vzdělávací programy, pořádají kulturní akce a propagují dobrovolnickou činnost v regionu.

Zdroj:(22.3.2006) www.vrijwilligerspunt.nl

Jednou do roka se koná ve městě Baarnu a jinde tzv. kulturní trh. Mají zde své stánky všechny významné mezinárodní organizace a charity, ale i lokální instituce a spolky hledající nové členy a zájemce o dobrovolnictví. Dále jsou vhodnou příležitostí výroční či jiné kulturní akce, které se pořádají během celého roku.

Zdroj: (20.3.2006) www.steunpuntvrijwilligerswerkbaarn.nl

3.1.2. Dobrovolnictví firem a využití internetu v Nizozemí

Od 1.září 2005 operuje v Nizozemí celostátní internetová databanka WorkMate, organizace U-pi. U-pi je slovní hříčka s výrazem pro zaměstnance s manžetovými knoflíčky, česky jupík. Je určena firmám a zaměstnavatelům, v budoucnu se plánuje i možnost registrace jednotlivcům), jako cesta s možností

uplatnit se v dobrovolnictví v rámci firemní kultury. Registrovány jsou již firmy jako Shell, IBM a Fortis.

Zaměstnavatelé zde mohou registrovat své zaměstnance a pracovní skupiny, pokud k tomu dají svůj souhlas. Od zaměstnavatele jsou za to odměňováni, například tím, že dobrovolnickou činnost vykonávají v pracovním čase, v rámci firemní soutěže s odměnami a podobně. Zaměstnanci mohou přijít s konkrétní nabídkou spolupráce v oblasti dobrovolnictví, vybrat si jmenovitě projekt dobročinných spolků, institucí. Ze strany dobročinných organizací jsou stránky dalším místem, kde lze hledat motivované dobrovolníky a adresář firem, kam se mohou se svou žádostí obrátit. Jednorázová pomoc je cenná, nyní však budou moci zájemci o dobrovolníky kontaktovat firmy více s ohledem na své potřeby.

Mnoho lidí dobrovolnickou práci v zásadě neodmítá, ale jsou skeptičtí, potřebují, aby za ně někdo udělal první krok, zajistil kontakt, poskytl silný motivační důvod. V tom může sehrát vedení firmy velkou roli. Vznik databáze zapadá do trendu posledních let. Zvyšuje se tlak na společenskou odpovědnost firem. A tak například namísto večírku s grilováním se jednou ročně uspořádá pomocná brigáda na místní dětské farmě – to jsou malé farmy s domácím zvířectvem, kde se pořádají rozličné volnočasové a vzdělávací akce pro děti všech věkových kategorií. Jsou téměř v každém městečku i městě, včetně několika farem v Amsterdamu. V Praze stejnou funkci plní Ekologické centrum města Prahy v Hostivaři (Toulcův dvůr).

Fortis Foundation Nederland (FFN) banky Fortis byla jednou z prvních organizací, která začala počátkem roku 1998 podporovat firemní dobrovolnictví v Nizozemí. Merel van Dijk uvádí několik důvodů, které jako představitel FFN považuje za důležité. Proč firmy nabízejí své zaměstnance jako dobrovolníky? Pro zaměstnance to představuje možnost poznat svět mimo hranice své profese. Projektu se účastní spolupracovníci celého pracovního oddělení, čímž se významně podporuje týmový duch. Tato činnost, kdy kupříkladu bankovní úředníci pomáhají dětem, přitáhne pozornost novin a zajistí zdarma pozitivní reklamu.

ABN Ambro banka je další organizace, která se již delší čas věnuje firemnímu dobrovolnictví. V roce 2004 proběhl na její podnět výzkum efektu dobrovolnictví ve firmě provedený Vrije Universiteit Amsterdam (Svobodná Universita Amsterdam). Z výzkumu vyplynulo, že zaměstnanci, kteří se do dobrovolnické činnosti zapojili, jsou pozitivněji životně laděni a tedy užitečnější pro svého šéfa. Pozitivně propagují jméno své firmy a cítí se s firmou více spojeni. Jsou hrdí, že jejich firma něco takového umožňuje.

Zdroj: (3.11.2005) Algemeen Dagblad Maarssen, str 1., článek: Vrijwilligerswerk doet ook de baas goed.

Internet je v Nizozemí považován za běžné informační medium, které je volně dostupné na mnoha místech za přijatelnou cenu či zdarma. Mnohé informace jsou předávány jako odkaz na internetové stránky, aniž by byly k dispozici ve

formě brožury či plakátu jako například přepravní podmínky zavazadel hlavního letiště Schiphol nebo podmínky plátce daní pro cizince pracující v Nizozemí. Sama to považují za dočasnou formu informační diskriminace, zvláště v případě, že nemluvíte nizozemsky ani anglicky či nezacházíte s počítačem na požadované úrovni.

Na internetu naleznete množství informací o dobrovolnictví a dobrovolnících. Některé stránky mají vícejazyčnou verzi a věnují se programům a studijním stážím po celém světě, právním aspektům a odkazům s referencemi.

Internetová gramotnost je podporována kurzy všech úrovní, které využívají v hojně míře i starší generace a lidé ze zemí, kde se internet nedá považovat za běžnou součást životního stylu. Mnohé kurzy jsou vedeny dobrovolníky (internetový klub Domova De Blinkert). Každá veřejná knihovna, např. Utrecht, má v programu pravidelné počítačové kurzy pro začátečníky za symbolický poplatek.

Doporučuji: www.vrijwilligerswerk.nl, www.vrijwilligers.nl, www.SIW.nl (dobrovolnictví), www.utrecht.nl/bibliotheek (informační centrum knihovny Utrecht)

3.1.3. Ostatní cesty šíření informací

Dobrovolníci získávají kontakty přes své známé, což bývá často nejúčinnější doporučení a nekratší cesta k dobrovolnictví. Možnosti jsou inzerovány v místním tisku, bulletiněch a na internetových stránkách firem a organizací. Na předávání informací se podílí také školy a místní knihovny.

O možnostech dobrovolnictví v Domovech pro seniory jsou informováni přátelé a rodinní příslušníci klientů, ti se pak zapojují hlavně po dobu pobytu svého rodinného příslušníka. V některých případech zůstávají jako dobrovolníci i nadále. Nesmím zapomenout na studenty a stážisty, kteří často spojují své studijní povinnosti s povinnostmi dobrovolníka, a získávají tak požadovaný přehled o profesi. Další kapitolou jsou lidé bez zaměstnání či se sníženou pracovní schopností, kteří vykonávají dobrovolnickou činnost v rámci sociální terapie.

I když to nelze zařadit do činnosti dobrovolníka, Domovy De Blinkert a Merenhoef poskytují možnost mladistvým delikventům odpracovat si svůj trest v ústavní kuchyni a v technických službách. Ti sice nepřicházejí do přímého kontaktu s klienty, avšak pro mnoho z nich je to první pracovní zkušenost a je kladen velký důraz na možnost pozitivních pracovních zážitků.

Důležitou skupinou je i Spolek přátel De Blinkert, angažující se při získávání finančních prostředků, a pravidelní sponzoři Domova Merenhoef.

3.2. Právní aspekty dobrovolnické činnosti v Nizozemí

Do dobrovolnické činnosti se v nejrůznějších oblastech společenského dění zapojují více než 4 milióny obyvatel Nizozemí.

Definice dobrovolnictví ve smyslu zákona je neplacená činnost, které se dobrovolník věnuje pod záštitou charitativní či nevýdělečné organizace. Pokud pomáhá soukromé osobě, pak je dobrovolníkem pouze v případě, že tato soukromá osoba provozuje činnost pod záštitou organizace, sdružení, klubu, radnice, spolku. Organizace pak také může dobrovolníky získávat.

Právní aspekty dobrovolnictví se zaměřují na dobrovolníka, organizaci, státní správu a zaměstnance s pracovní smlouvou, který pobírá mzdu. Každý má svá práva a povinnosti, které vyplývají s mnoha zákonů a vyhlášek.

Týkají se například právní odpovědnosti, pracovní doby, dobrovolnictví osob pobírajících sociální dávky, žadatelů o azyl, ochrany osobních dat, povinnosti identifikace - být schopen prokázat svoji identitu na požádání, přepravních podmínek osob a nákladů, zákonu o kouření na veřejných prostranstvích a v budovách, právnických osob, sponzorování, lidských práv, daní, ochrany životního prostředí, platových podmínek, prevence legionel ve vodních potrubích, finančních kompenzací, hazardních her, zacházení s jedy a nebezpečnými látkami, zacházení s potravinami a nápoji, autorských práv a dalších.

Dobrovolnictví je všeobecně podporováno a regulace se týkají převážně bezpečnosti práce a pracovního prostředí, hygieny, ochrany informací a osobních dat klienta i dobrovolníka, smluvních podmínek mezi dobrovolníkem a organizací, financí, účtování a daní, ochraně nezletilých apod.

Dodržování pravidel mlčenlivosti a ochrany osobních dat klienta a organizace je pro dobrovolníka povinné, a to nejenom během výkonu činnosti, ale i po jejím skončení. Týká se nejen lékařského tajemství, ale i všech informací o dění v organizaci, které by zveřejněním mohly poškodit klienta i organizaci. Ve většině případů stanovuje podmínky vnitřní řád organizace, kterým se dobrovolník zavazuje řídit, a dobrovolnická smlouva.

Pro dobrovolníka je pak nutné, aby se orientoval v oblasti daní a sociálních dávek, kde dobrovolnictví rozhodně nehraje zápornou roli a je možno žádat o daňové kompenzace a úlevy.

Speciálně jsou upraveny podmínky dobrovolnické činnosti například u osob v předčasném důchodu, osob mladších 18 let, osob pobírajících starobní důchod, osob s invalidním důchodem, osob nezaměstnaných a invalidních, lidí s nemocí z povolání a po pracovním úraze, těhotných, žadatelů o azyl a osob pobírajících sociální dávky, které kompenzují příjmy pod hranici životního minima.

Jsou stanoveny podmínky proplácení finančních kompenzací dobrovolníkovi a účtování výdajů za cestovné, telefon, stravné, kursové a výše částky odměn za účetní rok v závislosti na daních a výši sociálních dávek dobrovolníka. V tomto případě se nejedná se o plat, ale o kompenzaci nákladů dobrovolníka, které nelze přesně stanovit. Nyní činí kompenzace maximálně 27 euro denně, 1116 euro ročně (2006). Jakoukoliv kompenzaci nelze vymáhat

zákonem. Radnice může poskytnout nezdaněnou finanční odměnu v rámci podpory motivace k dobrovolnictví.

Pojištění dobrovolníka ze strany organizace zatím není vymahatelné zákonem, je však doporučeno. Informace a kontakty poskytne jakákoliv pojišťovací agentura, úředník radnice nebo dobrovolnické centrum. V Belgii je od 9/2006 pojištění dobrovolníka povinné.

Invalidním osobám nic nebrání ve výkonu dobrovolnické činnosti, jejich peněžní podpora tím nebude nijak ohrožena. Stejně tak u seniorů. U invalidních osob je pak v určitých případech požadováno dobrozdání odborného lékaře vzhledem k zdravotnímu stavu a vykonávané činnosti. Pokud však je osoba registrována na úřadu práce a pobírá peněžní dávky, dobrovolnická činnost jí nesmí bránit hledat si zaměstnání nebo vhodné zaměstnání přijmout. O své dobrovolnické činnosti musí informovat pracovní úřad.

Zdroj: (22.3.2006) www.helpun Brussel.be, www.vrijwilligerspunt.nl, www.civiq.nl, www.uwv.nl

Doporučuji: stránky ministerstev poskytující informace v souvislosti s dobrovolnictvím, www.vrijwilligerspunt.nl (celostátní databáze týkající se dobrovolnictví), www.civiq.nl (všestranně ucelené právní poradenství v oblasti dobrovolnictví s odkazy na jednotlivá ministerstva a další zainteresované instituce.)

3.3. Dobrovolnická smlouva Domova pro seniory

Dobrovolnickou smlouvu uzavírá dobrovolník s institucí, Domovem, ve kterém bude vykonávat svoji činnost dobrovolníka. Smlouva se liší formulacemi podmínek,

zejména finančních kompenzací pro dobrovolníka, které nejsou vymahatelné. Smlouva dobrovolníka není smlouvou pracovní ve smyslu zákona. Příkládám ukázky smluv Domova pro seniory Maria Dommer a smlouvu CWZW.

Hlavní předpoklady, podmínky a náležitosti dobrovolnické smlouvy:

- 1) Po dobrovolníkovi se žádá pozitivní vztah k vykonávané práci, k seniorům, ztotožnění se s cíli organizace stejně jako projekty a pracovními cíli za které převzal odpovědnost.
- 2) Dobrovolník se zavazuje dodržovat řád Domova a domluvené pracovní závazky.
- 3) Dobrovolník se zavazuje k určitému počtu hodin dobrovolnické činnosti týdně, měsíčně a během prázdnin.
- 4) Dobrovolník se zavazuje k mlčenlivosti o osobách a všech událostech uvnitř organizace, o nichž se dá předpokládat, že jejich zveřejnění by poškodilo klienty nebo organizaci, a to i po skončení dobrovolnické činnosti v organizaci.
- 5) Organizace využije dobrovolníka k činnostem, které v organizaci nevykonává placený personál, a to bez nároků na odměnu.
- 6) Dobrovolník má právo na odborné vedení a bude podporován v rozšiřování své odbornosti.

- 7) Dobrovolník má právo se účastnit všech pracovních setkání organizace, které mají vztah k výkonu jeho činnosti dobrovolníka.
- 8) Organizace se zavazuje postarat o pojištění dobrovolníka.
- 9) Stanovuje datum začátku platnosti smlouvy a trvání zkušební lhůty, během které se strany alespoň jednou setkají a prohovoří vzájemně své zkušenosti a připomínky. Pokud jedna ze stran nebude spokojena a okolnosti nesplnily její očekávání, smlouva pozbývá platnosti. Obě strany se budou snažit vypovědět smlouvu po vzájemné domluvě a popřípadě se dohodnout na jiných pracovních podmínkách. Dobrovolník v případě ukončení činnosti předá důležité informace vztahující se k jeho práci koordinátorovi. Pokud smlouvu vypoví organizace, musí k tomu mít vážný důvod.
- 10) Specifikuje činnost dobrovolníka.
- 11) Proplácení nákladů proběhne dle domluvených pravidel, na základě předložených originálních jízdenek a účtů. Náklady na stravování jsou/nejsou do kompenzací zahrnuty. Cesty autem budou kompenzovány ve stanovené výši.
- 12) Určuje, pro který Domov, instituci, oddělení bude dobrovolník pracovat.
- 13) Dobrovolník obdrží tyto dokumenty: Dobrovolnickou smlouvu, Kodex s pracovní vizí organizace, informace o Domově, kde bude svoji činnost vykonávat a informační složku s informacemi o dobrovolnictví.
- 14) Na požádání dobrovolníka bude vystaveno osvědčení o dobrovolnické práci.
- 15) Spory mezi dobrovolníkem a personálem řeší koordinátor dobrovolnické činnosti Domova. Spory mezi vedením Domova a dobrovolníkem řeší k tomu utvořená komise.
- 16) Při neplnění podmínek této smlouvy si Domov ponechává právo dobrovolnou činnost okamžitě ukončit.

3.4. Koordinátor dobrovolníků v Domově pro seniory

Kontaktuje-li zájemce o dobrovolnictví, ať už telefonicky či osobně, Domov, personál či recepce, bude spojen s koordinátorem dobrovolnické činnosti. Koordinátorem bývá vedoucí volnočasových aktivit, dále sociální terapeut, vrchní sestra, dobrovolník, administrativní pracovník, duchovní. Liší se dle instituce. Koordinátorů dobrovolnických činností může být i více, pak je ustanoven hlavní supervizor dobrovolnické činnosti v instituci a dílčí koordinátoři dobrovolnických týmů.

Spolupráce je realizována na těchto zásadách:

- První podrobnější informace se vždy předávají osobně, po telefonu je pouze dohodnut termín schůzky.

- Během první schůzky je zájemce o dobrovolnickou činnost seznámen s pracovními možnostmi v Domově, pravidly spolupráce a je proveden po Domově. Dostane také informační složku, obsahující základní přehled práce organizace a možností spolupráce.
- Druhé setkání se uskuteční během následujícího týdne. Zájemce má tak čas na rozmyšlenou a zároveň jsou jeho informace stále čerstvé. Budoucí dobrovolník dostane „smlouvu dobrovolníka“, viz dále, a dohodne se s koordinátorem na činnostech, které bude vykonávat. Záleží na přáních dobrovolníka a potřebách Domova a jeho obyvatel. Koordinátor má tyto potřeby dobře zmapovány i díky pravidelným setkáním multidisciplinárního týmu. Tým tvoří lékař, primární sestra, fyzioterapeut, ergoterapeut, vedoucí týmu volnočasových aktivit a někdy i rodinní příslušníci klientů.
- Dále dobrovolník pracuje pod vedením již zkušeného dobrovolníka či koordinátora tak dlouho, jak sám uzná za vhodné, minimálně dvě až tři schůzky. Je představen personálu i obyvatelům a je nutné, aby znal rytmus činností na odděleních a zásady bezpečné práce. Proškolení zajistí koordinátor či osoba jím pověřená. Dobrovolník prochází zpravidla dvouměsíční zkušební dobou, mimo pravidelná setkání s koordinátorem může sám kdykoliv kontaktovat personál i koordinátora.
- Zpravidla nejpozději do tří měsíců se uskuteční zhodnocení práce dobrovolníka a oboustranné spokojenosti s činností.
- Se svým koordinátorem se dobrovolníci obvykle scházejí každé dva měsíce a jejich účast na informační schůzce je povinná. Dobrovolníci mají vlastní poštovní přihrádku, kde jsou jim přenechávány všechny informace a kde se mohou registrovat jako pomocníci při jednotlivých kulturních akcích Domova. Dobrovolník je informován o dění v organizaci např. bulletinem, emailem, je vytvořen telefonní seznam dobrovolníků. O činnosti s klienty je veden záznam. Pokud to situace vyžaduje, kontaktuje dobrovolník ošetřovatelský personál. Jinak je kontaktní osobou vždy koordinátor.
- Dohody ohledně činnosti by měl dobrovolník dodržet a pokud to není možné, je nutné, aby se předem omluvil. Nespolehlivost vnáší jen další negativa do již tak složité životní situace většiny klientů Domova.

Činnost Domova je na podpoře dobrovolníků svým způsobem závislá, především volnočasové aktivity a individuální činnost s klienty. Dobrovolníci jsou velkým přínosem nejen na odděleních psychogeriatric.

- Domov pak nabízí dobrovolníkovi specializační kurzy, kterými si může rozšířit své pole působnosti jako dobrovolník, například kurz zaměřený na práci v obývacím pokoji na oddělení psychogeriatric, doprovod na plavání handicapovaných, zvládání krizového chování klienta a další. Každý je proškolen v zacházení s invalidním vozíkem.

- K narozeninám předává koordinátor dobrovolníkovi přání spolu s dárkovým bonem nebo květinou. Jednou do roka je pro dobrovolníky pořádán slavnostní oběd s poděkováním a dárky od sponzorů. Pokud je dobrovolník nemocný, koordinátor jej kontaktuje a v případě potřeby navštíví. Dobrovolníkovi jsou za určitých okolností propláceny náklady na cestovné a pokud je v Domově v době oběda, má možnost se zdarma naobědvat. Dobrovolník může využívat zařízení Domova, např. zdarma automat na kávu, návštěvu kadeřníka se slevou a jiné.
- Dobrovolník se může účastnit aktivit pořádaných Domovem, například zahradní slavnosti spojené s grilováním masa..

3.5. Oblasti činností dobrovolníků v Domovech pro seniory

- Technické služby, řidič minibusu dopravující obyvatele na aktivity mimo Domov a řidič dodávky rozvázející obědy do dalších zařízení, drobné opravy v Domově, např. pomoc při zařizování pokoje novému obyvateli
- Pomocníci v prádelně při žehlení a zašívání, opravy šatstva obyvatel
- Pomoc při organizování volnočasových aktivit a individuální návštěvy u obyvatel, doprovod klienta na aktivity mimo Domov, na plavání, nákupy, vycházky, společná jízda na tandemu
- Pomoc v administrativě a na recepci
- V obchůdku Domova, roznáška kávy a čaje v kavárně, na odděleních
- Pomoc v obývacích pokojích oddělení a denním centru gerontopsychiatrie, v rekreačním sále, pomoc během oběda, společenských akcí, pravidelná individuální pomoc s přijímáním potravy u klienta
- Doprovod klienta k lékaři, návštěvy hospitalizovaných klientů v nemocnici
- Vedení počítačového klubu a správa veřejných počítačů pro klienty
- Příprava ekumenických setkání a zahajování týdne - pondělního shromáždění, kde se klienti mimo jiné dozvědí o proběhlých i plánovaných událostech, jsou zde představeni noví zaměstnanci či návštěvy, gratuluje se oslavencům atd.
- Pastorační služby obyvatelům
- Domácí video, domácí vysílání rádia a informační program kabelové televize
- Pomoc v klubech ručních prací, hudebním klubu, výzdoba rekreačního sálu
- Pomoc redakci domácího časopisu, v rádiovém vysílání domácího rozhlasu, pěveckém sboru
- Péče o zahrady, péče o výstavní vitríny, roznášení pošty obyvatelům
- Kuželkářský klub, Biliár klub, Toko hra klub, Karetní klub

- Kulturní programy – informování obyvatel, pomoc obyvatelům s psaním dopisů

Dobrovolníky se stávají lidé bez rozdílu věku a společenského postavení. V Domovech pro seniory to jsou především aktivní senioři a lidé s částečným invalidním důchodem, ženy v domácnosti, bývalí studenti, stážisté a rodinní příslušníci. Nemám to potvrzeno výzkumem, pouze rozhovory s dobrovolníky; tyto lidi spíše než světonázor související s konáním dobra spojuje jejich aktivní přístup k životu a zájem o své okolí, tedy i o potřeby spoluobčanů.

4. Dobrovolníci v Domovech pro seniory v Nizozemí

Jako příklad Domova pro seniory a systém dobrovolnické činnosti v Nizozemí jsem volila instituce, které jsem měla možnost sama poznat v rámci stáže a které názorně reprezentují situaci v NL. Jsou to zařízení s dlouhodobou tradicí v místě a procházející dynamickým vývojem. Všechna zařízení zde zmiňovaná jsem v průběhu let 2000 – 2005 opakovaně navštívila. Situaci v Nizozemí jsem měla možnost porovnat během svého pobytu v Nizozemí a za svých návštěv a rozhovorů v dalších Domovech pro seniory, mimo jiné i jako dobrovolník.

4.1. Domovy pro seniory v Nizozemí (verzorgingshuiz, bejaardetehuis)

V Nizozemí nejsou Domovy zřizované státem, ale nezávislými organizacemi, finančně zajišťovanými z povinného sociálního pojištění klientů (Algemeen Wet Bijzondere Ziektenkosten, AWBZ), rozpočtu radnic v rámci péče o seniory v mikroregionu, přímých plateb klientů a vlastních zdrojů.

4.1.1. Financování péče

Výše poplatků se skládá z mnoha rozdílných položek, je však důležité, aby finanční situace klienta neohrozila poskytnutí dostatečné péče či nějak klienta neznevýhodnila. Je přesně stanoveno, kolik musí zůstat finančních prostředků na kapesné a další důležité výdaje. Movitější klienti mohou volit luxusnější bydlení či nadstandardní služby soukromých agentur. Existuje pak několik dobročinných organizací, které za minimální cenu a za pomoci dobrovolníků umožní seniorům dopřát si dovolenou, kterou by si jinak nemohli dovolit, například agentura Zonnenbloem, Červený Kříž a další. Setkala jsem se i s adresnými dárcovskými finančními i materiálními dary pro seniory Domova.

Klient má za určitých okolností možnost sám rozhodnout, jaké služby si za daný rozpočet pořídí či jaké organizaci rozhodovací právo předá. Systém financování a určení výše platby klienta je poměrně složitý a s českým těžko srovnatelný. Pro klienty jsou zřízeny telefonní linky i webové stránky, které podrobně vysvětlují postup rozhodování a možnosti. Dalším zdrojem informací jsou brožury a letáky v informačních a poradenských centrech pro seniory a

samozřejmě sociální pracovníci a úředníci radnice, odbor zdravotní a sociální péče (zorgkantoor). Každý klient dostane informace o platbách při návštěvě Domova .

Všechny Domovy pro seniory pak musí splňovat kritéria v poskytování služeb, například jednolůžkový pokoj s bezbariérovým sociálním zařízením a kuchyňským koutem pro kategorii služeb „bydlení s péčí“ Domova pro seniory. Jednolůžkové pokoje nejsou předepsané například na psychogerontologii a na odděleních dlouhodobě somaticky nemocných, kde klienti spadají do kategorie „bydlení s rozšířenou péčí“. V rámci zvyšování kvality péče jsou však vícelůžkové pokoje považovány za nevyhovující. Do placených služeb je zahrnuto stravování, služby prádelny, lazebníka a kadeřníka, telefon, televizní poplatky, doprava taxislužbou. Domovy také publikují přehled individuálních služeb na www stránkách organizací a ucházejí se o akreditační certifikáty kvality v rámci konkurence na trhu služeb.

Doporučují: www.kiezmetzorg.nl (přehled služeb v jednotlivých regionech a Domovech), www.cwz.nl (povinné sociální a zdravotní pojištění, informační centra)

4.1.2. Indikace klienta k pobytu v Domově pro seniory

Klienti přicházejí do Domova na základě rozhodnutí nezávislé indikační komise, která určí kategorii poskytovaných služeb a zároveň určí na základě finanční situace klienta výši poplatků. Pokud se zdravotní stav klienta během pobytu změní, komise situaci znovu přehodnotí.

Kategorie poskytované péče se v zásadě řídí:

- zdravotním stavem klienta
- sociální situací klienta

Klient se může zapsat na čekací listiny několika Domovů, roli hraje většinou blízkost rodiny a přátel, možnost nadstandardních služeb či náboženského vyznání klienta. Péče musí být ve všech Domovech poskytována bez ohledu na postavení, rasu, vyznání či národnost.

4.1.3. Přejídné období – čekací doba

Délka čekací doby také není nezanedbatelná. Pokud to situace vyžaduje, může být klient přijat urgentně. Může i změnit Domov, pokud to uzná za vhodné. Pokud je klient indikován a vybral si Domov, instituce uvedená na prvním místě přihlášky přebírá za klienta odpovědnost, a to i přesto, že ještě nebydlí v Domově. Sociální pracovník monitoruje situaci a zařizuje dostatečnou pomoc klientovi do doby nastěhování se do Domova. Většinou jde o různou intenzitu pomoci agentur domácí péče či o příjem na respitní lůžko.

4.1.4. Péče a personál v Domově pro seniory

Klient do Domova pro seniory přichází v době, kdy nepotřebuje intenzivní ošetrovatelskou péči a je schopen s pečovatelskou podporou vést relativně samostatný život. Pokud tomu tak není, je klient indikován k péči v Domově dlouhodobě somaticky nemocných či na oddělení psychogerontologie.

V praxi však stále více klientů přichází s požadavky na intenzivní ošetrovatelskou péči a proto většina Domovů systém mění. Velká změna se odehrává hlavně v personálním obsazení a organizaci práce Domovů. Původně zde byl personál převážně pečovatelský, dnes situace vyžaduje, aby byl v Domovech přítomen i kompetentní zdravotník. V Nizozemí existuje pět základních kategorií ošetrovatelského personálu a každá kategorie se výrazně liší svými kompetencemi.

Pokud se zdravotní stav zhorší vlivem věku, není to indikace k přemístění klienta do jiného zařízení. Pouze pokud se stává sobě a okolí nebezpečným, většinou z psychických příčin, je přemístěn na odd., kde mu bude poskytnuta dostatečná péče. Psychogerontologická odd. jsou uzavřená, kdežto Domov je otevřený.

Zdroj: 20.3.2006, www.kiezmetzorg.nl, www.cvz.nl

Klient je v péči rodinného lékaře, který v případě potřeby do Domova dochází. Lékaře si volí klient sám. Jinak je tomu v Domově pro dlouhodobě somaticky nemocné, kde má lékař specialista své ordinační dny a je členem multidisciplinárního týmu Domova.

Léky jsou dodávány lékárnou a jsou přísně adresné. Zaměstnanec lékárny pravidelně dochází do Domova a připravuje lékové kazety/ dávkovače pro další období, většinou týdenní. Léky mohou být připraveny lékárnou i v jednotlivých dávkách v zatavených celofánových sáčcích. V příruční lékárně je pouze minimum léků. O podané medikaci se vedou podrobné záznamy. Pokud je to možné, klient si spravuje své léky sám.

Ošetrovatelský personál (stručný přehled)

- Zdravotní sestra (verpleegkundige) – studium na vysoké škole.
 - Zdravotní sestra (ziekenverzorgende) – studium na vyšší škole
 - Ošetrovatelka (verzorgende) – studium na střední škole
 - Pečovatelka (helpende) – kurzy, střední škola
 - Pomocnice (assisterende) – kurzy vzdělávací agentury
-
- Tento studijní systém je prostupný, a tak kandidát může svoji kvalifikaci zvyšovat. Formy studia jsou v zásadě vždy propojené s pracovním úvazkem. Za studium se platí školné. Pracovníci se pak již během svého studia mohou specializovat v oborech gerontologie, psychiatrie, intenzivní péče a pediatrie. Studentům je minimálně 16 let, horní hranice není určena.

- Hlavní rozdíl mezi jednotlivými stupni je míra pracovní samostatnosti, zodpovědnosti za klienta a výkony personálu a skupiny ošetrovatelských zásahů, které mohou být vykonávány zdravotníkem samostatně.
- V pracovní směně musí být zastoupen personál tak, aby byly pokryty všechny oblasti péče jako manipulace s léky, ošetřování ran, aplikace inzulínu a byla zachována hierarchie zodpovědnosti. Příkladem je situace, kdy ošetrovatelka vlastní certifikát na aplikaci inzulínu, ale nesmí převazovat rány a zacházet s medikací.
- K studiu se hlásí mnoho lidí již vzdělaných v jiných oborech a více mužů, než je obvyklé v ČR.

Zdroj: Simon, P.: Verpleegkundige en recht, Koninklijke vermande, Lelystad, 1997

4.2. Dobrovolníci v Domovech pro seniory a dlouhodobě nemocné CWZW

4.2.1. Armáda Spásy

Jedna z protestantských církví a humanitárních organizací, věnující se kromě evangelizace pomoci lidem v náročných životních situacích. Vznikla v Anglii, v Londýně, během těžkých let konce 19. století, kdy rozmach strojní výroby výrazně změnil životní styl obyvatel měst i venkova. Chudoba ve městech narůstala a v této situaci vznikalo i množství spolků a společenství, které se snažily tíživou sociální situaci chudých zlepšit. Metodistický kazatel a pokrokový muž Wiliam Booth kolem sebe počátkem let 1865 soustředil skupinu stejně smýšlejících věřících a kromě šíření božího slova se řídil i úslovím: „Prázdný žaludek slovu sluchu nedopřeje“.

Skupina začala organizovat pomoc těm nejchudším. Od potravinové podpory a sbírek ošacení vedla cesta ke zřízení první ubytovny pro chudé dělníky bez domova, k organizování vzdělávacích klubů pro chudé dívky i samosprávných jeslí pro děti pracujících matek. Za značného nasazení jeho ženy Kateřiny se společenství podařilo oslovit bohaté mecenáše a získat tak potřebné finanční prostředky. Takováto charitativní činnost ovšem vyžadovala pečlivou organizaci a plánování, proto skupina převzala armádní organizační strukturu včetně názvů armádních hodností a nazvala se Armádou Spásy, armádou bojující proti chudobě na bojištích po celém světě.

Byla jednou z prvních organizací, které se povedlo vytvořit fungující síť sociální pomoci. Dnes operuje ve více než sto zemích a pracují pro ni miliony lidí. Do Československa přišla v roce 1919 a svoji činnost obnovila za pomoci anglických a nizozemských misionářů počátkem devadesátých let. Stejně tak jako v zahraničí, i tady se věnuje lidem, kteří propadli sociální síti státní pomoci nebo se jinak vymykají z většinové společnosti.

Zdroj : (20.3.2006) www.legerdesheils.nl, www.armadaspasy.cz, www.salvationarmy.uk

Mravní kodex Armády Spásy - všechny instituce Armády Spásy se řídí jejím kodexem a všichni zaměstnanci, ač nejsou členy Armády Spásy, jsou povinni tento kodex při výkonu povolání ctít. Jedná se hlavně o mravní zásady a vyznání víry. Do Domovů De Blinkert a Merenhoef jsou přijímáni pouze pracovníci s kladným postojem ke křesťanské víře, za mého působení v Domově byli přijímáni pouze zaměstnanci křesťanského vyznání. Podávání alkoholu obyvatelům či personálu je nepřipustné a kouření je povoleno pouze ve vymezených prostorách.

Otázky víry se na klienty nevztahují, naopak je jasně řečeno, že víra, národnost či barva pleti nesmějí hrát při poskytování pomoci, materiální i nemateriální, žádnou roli. Je ovšem požadováno, aby klienti ve veřejných prostorách Domova dodržovali zákaz kouření, požívání drog a alkoholu a projevovali míru tolerance k víře ostatních. Evangelizace probíhá nenásilně. Modlitbou za nemocné, za úspěšnou práci a sílu v ní pokračovat, a je součástí pondělního zahajování pracovního týdne a obyvatelé mají možnost navštívit pravidelná týdenní setkání s duchovním. Do Domova pak dochází duchovní všech církví na přání klientů.

Dalším důležitým postojem je jasné odmítání euthanasie ve všech jejích formách. V Nizozemí je při splnění přísných podmínek provedení aktivní euthanasie beztrestné. Za euthanasii se nepovažuje odmítnutí léčby či pokračování léčby, ani příchod smrti při podávání léků tišících bolest. Je kladen důraz na paliativní léčbu a tišení bolesti.

Zmiňuji to zde hlavně proto, že jsem se v Nizozemí setkala s mnoha předsudky a pověrami spojenými s tímto tématem. Samotnou mne to překvapilo, zvláště proto, že Armáda Spásy je v Nizozemí jedna z velkých charitativních organizací, v porovnání se situací v Čechách, kde její činnost byla po roce 1948 zakázána.

4.2.2. Centrum voor Wonen, Zorg en Welzijn Midden Nederland

Centrum pro Bydlení, Zdravotní a Sociální Péči, Střední Nizozemí, CWZW

Instituce Armády Spásy Sociální a Zdravotní Péče spravuje více než 130 zařízení po celém území království a CWZW je její odnož v provincii Utrecht. V městečku Baarn provozuje zařízení De Blinkert, Domov pro dlouhodobě somaticky nemocné, s oddělením psychogerontologie a Harscamp, zařízení návazné péče s ubytováním pro drogově závislé a HIV pozitivní bez domova. V městečku Maarssen pak Domov pro seniory Merenhoef a v městě Utrecht středisko nízkoprahové sociální a zdravotní péče s ubytováním pro klienty bez domova.

Zdroj:20.3.2006, www.utrechtzorg.nl

Baarn - městečko Baarn leží 25km východně od Amsterdamu a 7km západně od města Hilversum, v místě, kde písečné duny a řeka Eem vytvořily

mírně kopcovitou, ekologicky velmi významnou krajinu. Již od dob „zlatého“ 16. století si zde stavěli bohatí obchodníci a šlechta, královskou rodinu nevyjímaje, svá sídla. Je zde klidné, parku podobné prostředí, snadno dosažitelné a dobře propojené s hlavními obchodními centry po vodě, silnici i vlakem. Do dnešních dnů je Baarn vyhledávanou lokalitou provincie a jednou z prestižnějších adres i díky blízkosti královské rodiny, lesům a parkům.

De Blinkert te Baarn - domov pro dlouhodobě somaticky nemocné s oddělením gerontopsychiatrie. Nový moderní areál stavěný do uzavřeného trojúhelníku s vnitřní zahradou, poskytující péči 75 obyvatelům v jedno- či dvoulůžkových pokojích s bezbariérovou úpravou a interiérem, dovolujícím pohyb i těžce handicapovaným osobám. Na přechodnou dobu sem přicházejí lidé vyžadující intenzivní rehabilitaci zároveň s ošetrovatelskou péčí, aby se pak vrátili do domácího prostředí. Přijímání jsou klienti s infaustní prognózou, kde se předpokládá potřeba intenzivní ošetrovatelské péče při zhoršení stavu v příštích 12 měsících. Ale bydlí zde i klienti s těžkým somatickým či psychickým handicapem.

Zařízení se člení do šesti oddělení, každé má vlastní veliký obývací pokoj spojený s jídelním koutem, lodžii a plně vybavenou kuchyňskou linkou. Klientům je na pokojích poskytnuto elektrické polohovací lůžko, servírovací noční stolek, šatní skříň a umyvadlo speciálně uzpůsobené pro potřeby vozíčkáře. Pokoj si může klient doplnit dle vlastního uvážení tak, aby mu připomínal domov. V obývacím pokoji pomáhá klientům speciálně vyškolený personál, často z řad dobrovolníků, který zajišťuje nejenom servírování jídel, pomoc s příjmem potravy a kontakt s ošetrovatelským personálem, ale hlavně vytváří atmosféru domácího prostředí, přináší informace z venku, předčítá noviny, organizuje malé společenské hry, hudbu, doprovod na lodžie apod. Často je to právě personál obývacího pokoje, který řeší spory hned v jejich počátku a vytváří atmosféru celého dne. Návštěvní hodiny jsou neomezené a návštěvník může po dohodě v pokoji s klientem pobývat i 24 hodin denně.

Dobrovolníci jsou při poskytování péče nepostradatelní. Stejně tak jsou vítáni příbuzní či přátelé klienta. Prostory společenského sálu využívá pravidelně i sousední základní škola. Děti, ač mají vlastní program, se mísí s obyvateli ve společných prostorách a ožívují Domov svým mládím.

Maarssen - městečko v rovině při řece Vecht, která spojuje Utrecht s Amsterdamem a dodnes slouží jako důležitá vodní cesta. Podél břehů si bohatí obchodníci stavěli honosná sídla, která jim umožňovala užívat si volnosti prostoru venkova a zároveň být ve spojení s důležitými obchodními centry. Dnes je místem malebných zákoutí obdivovaných výletníky z celého světa. Bažinaté plochy rašelinišť a mnohá jezírka jsou unikátním místem hnízdišť stovek ptáků a dalším typickým prvkem okolí Maarssenu.

Merenhoef te Maarssen - Domov pro seniory, založený v 70. letech, dnes ubytovává 86 seniorů, poskytuje služby pro 35 přidružených bytových jednotek a v jeho ústavní kuchyni se připravuje přes 400 obědů denně pro všechna zařízení CWZW a seniory z Maarssenu.

Samotný Domov je organizačně rozdělen do oddělení. Obyvatelům jsou poskytovány služby dle nároků na ošetrovatelskou péči a stupně soběstačnosti. Každý z obyvatel má k dispozici samostatný pokoj s bezbariérovou koupelnou a kuchyňskou linkou. Vybavení pokoje si zařizuje klient sám, pouze pokud to zdravotní stav a náročnost ošetrovatelské péče vyžaduje, je k zapůjčení polohovací lůžko a další kompenzační pomůcky. Klienti jsou stimulováni k maximálnímu udržení soběstačnosti. Ani zde nejsou omezeny návštěvní hodiny a je respektováno soukromí pokoje klienta. V Domově je k dispozici široká nabídka služeb, za kterou si ovšem klient platí, jako je prádelna, kadeřník, pedikúra, stravování, občůdek v prostorách Domova. Stejně jako v De Blinkert, i zde je široká nabídka volnočasových aktivit, které organizuje majorka Armády Spásy spolu s dobrovolníky a výtvarným terapeutem.

Rozenhoef - oddělení zvýšené péče je součástí Domova Merenhoef. Jedná se o denní centrum pro obyvatele Domova, kteří již nemohou trávit svůj den samostatně, nejčastěji pro psychické problémy. Je otevřeno od 7:30 do 20 hodin a přibližně 10 obyvatel zde společně tráví svůj čas. Někteří sem přicházejí pouze na několik hodin týdně jako například lidé, kteří mají rádi společnost, ale nejsou pro ně přínosné velké skupinové aktivity. Také v denním centru Rozenhoef zajišťují značnou část aktivit dobrovolníci.

4.2.3. Registrace a činnost dobrovolníka v Domově pro seniory CWZW

Kontaktuje-li zájemce o dobrovolnictví Domov, bude spojen s koordinátorkou dobrovolnické činnosti. Činnost Domova je na podpoře dobrovolníků závislá, především volnočasové aktivity a individuální činnost s klienty. Každý z Domovů Armády Spásy má dnes asi 25 pravidelných dobrovolníků, kteří se zapojují do volnočasových aktivit, a další, kteří se zapojují jednorázově. Kromě společenských aktivit pro klienty je v obou Domovech snaha najít k potřebným klientům osobního dobrovolníka, který by se stal jejich partnerem. S dobrovolníky je uzavírána smlouva jednotná pro celou organizaci CWZW.

Příklady aktivit pro seniory Domova De Blinkert v létě 2005 - vycházky s klienty, promítání Dia s prázdninovou tematikou, Bingo, taneční odpoledne, letní tajenky a křížovky, odpolední kavárna ve stylu třicátých let, hudební odpoledne, promítání filmu, odpoledne stolních her, čaj o páté, tematický oběd – Itálie, návštěva zvířat z dětské farmy, kdy byla zvířata byla přivezena do rekreačního sálu, a to včetně kozy v ohrádce. Velký úspěch mělo grilování masa, dobročinný bazar pořádaný v Domově a příchod harmonikáře a tradičního zmrzlináře. Dále

probíhal kontinuálně program v obývacích pokojích na jednotlivých odděleních a individuální aktivity obyvatel s personálem a dobrovolníky jako aranžování květin, klub vaření, hodinka pro tajeňky a hádanky, předčítání, pravidelný pánský klub, setkání nad biblí.

4.3. Dobrovolníci v Domově pro seniory Maria Dommer

4.3.1. Maria Dommer te Maarszen

Domov pro seniory poskytující všestranné služby seniorům městečka Maarszen. Založen v roce 1835 pod správou katolického kostela, stal se centrem péče o seniory v regionu města a dnes poskytuje služby 97 obyvatelům Domova, 46 přidruženým bytovým jednotkám, 14 stálým psychogeriatrickým (PG) pacientům, klientům denního centra Kleine Marie a domácnostem seniorů v okolí. Domov zajišťuje poradenské centrum pro seniory, v jeho prostorách se schází seniorský klub a provozuje kavárna. Díky nápadité architektonické úpravě zde vznikly oblíbené rozsáhlé zimní zahrady sloužící k procházkám za každého počasí.

Zdroj: (20.3.2006), www.maria-dommer.nl

4.3.2. Oblasti činností dobrovolníků Maria Dommer

Domov Maria Dommer spolupracuje se stem dobrovolníků, kteří tvoří důležitou součást organizace. Jsou zapojeni do všech oblastí činnosti a jejich práce je velmi ceněna. Přicházejí nejvíce na osobní doporučení přátel a častým podnětem k dobrovolnictví jsou také články v místním tisku referující o dění v Domově. Domov sám pak je v místní komunitě velmi aktivní a otevřený. S dobrovolníky je uzavírána smlouva, viz příloha.

Každá oblast činností má svého koordinátora z řad zaměstnanců, který je za svou skupinu dobrovolníků odpovědný, a svoji činnost plánují společně. Domov pak má svého hlavního koordinátora dobrovolnické činnosti, manažera ošetrovatelské péče.

Dobrovolník se může zapojit do více činností, ale v každém případě musí dodržovat svoje pracovní závazky. Je vypracován telefonní seznam dobrovolníků a jejich koordinátorů a v případě potřeby je vždy komu zavolat. Je třeba, aby dohodnuté programy probíhaly spolehlivě.

Domov má vlastní vysílací studio, kde vzniká vysílání domácího rádia a také televizní stránky, které si klient může naladit na své kabelové televizi. Prostorné zimní zahrady, kaple sloužící koncertům vážné hudby a jarní zahrada s jezírkiem jsou místem častých programů pro obyvatele Domova i městečka.

5. Spolupráce mezi Českou Republikou a Nizozemím

Počátkem 1990 začala obnova zpřetrhaných vztahů se zahraničím a do ČR plynuly nejen finanční pomoc, ale, a to bylo důležitější, nabídky spolupráce a výměny zkušeností. Nizozemí hrálo při této vzájemné spolupráci významnou

úlohu. Jako příklad uvádím pomoc při obnovení činnosti Armády Spásy v České Republice, partnerství měst Maarssen a Šumperk a nizozemský projekt „Práce se seniory III. programu Matra“.

Ve své práci bych ráda těmito příklady ukázala, jak provázané mohou být činy a důsledky, jak mnohdy zpočátku nevýznamné události mají rozhodující vliv na osudy mnoha lidí.

5.1. Obnovení činnosti Armády Spásy (AS)

Nizozemské ústředí bylo pověřeno pomoci obnovit činnost AS v ČSFR poté, co o to tehdejší prezident Václav Havel oficiálně požádal generálku paní Evu Burrowsovou. Armáda Spásy byla pak zaregistrována ke dni 17.5.1990 jako občanské sdružení v ČSFR. Ústředí AS České Republiky sídlí v Praze, světové ústředí v Londýně. Podrobnosti z historie AS v ČSR do roku 1949 přikládám jako přílohu.

Měla jsem možnost letmo poznat některé členy misie s Nizozemí. Jsem si jista, že podobnou situaci procházela většina spolků a sdružení a barvitě to ilustruje vývoj v naší republice v oblasti nestátního neziskového sektoru posledních 15 let, velmi úzce spjatého s tématem mé práce, dobrovolnictvím. Jsem zastánce uchovávání vzpomínek a historie, je to doklad o mnoha malých i velkých činech lidí, kteří věnovali svůj čas a energii cílům, kterým v počátcích věřili jenom oni sami. A naplňuje mne optimismem, že takoví lidé se našli v každé době a zemi. Ne peníze, ale jejich víra ve smysluplnost činů byla nástrojem vedoucím k úspěchu.

Situace misionářů, i přes profesionálně organizovanou přípravu a pomoc ze zahraničí, nebyla po příjezdu do Prahy jednoduchá. Jazyková bariéra a kulturní rozdíly, minimální zázemí a všeobecná nedůvěra vyžadovaly trpělivou a pozitivní píli. Mediálně známý obrázek, kdy rozlévají vlastnoručně uvařenou polévku z várníc bezdomovcům na Hlavním nádraží, je jen jedna z mnoha činností, kterých se ujali. Kontaktovali bývalé členy AS, jednali s úřady, kde museli znovu a znovu obhajovat důležitost svého poslání v době, kdy nedůvěra v neznámé a cizí byla mnohdy hlavní překážkou spolupráce, a postupně se podařilo vytvořit organizaci, která se po 15 letech činnosti stala partnerem státu a pomáhá spoluvytvářet síť sociální pomoci spolu s dalšími nestátními organizacemi, jako např. Katolickou Charitou, křesťanskou Nadějí, Červeným Křížem a dalšími.

Dnes, stále v duchu hesla „Srdce Bohu, ruce lidem“, je partnerem Ministerstva práce a sociálních věcí, čerpá z podpory Evropského sociálního fondu a vlastních příjmů. Má své sbory, vedené důstojníky AS, v Praze, Brně, Ostravě, Havířově, Karlových Varech, Krnově, Opavě, Přerově a Šumperku. Provozuje azylové domy a noclehárny s lůžky pro 563 mužů, 85 žen a se 122 místy pro matky s dětmi. V Ostravě vede Domov pro seniory zaměřený na respitní péči. Nízkoprahová komunitní centra poskytují levné stravování, oblečení, kulturní

vyžití a sociální poradenství. V Brně pak pomáhá nízkoprahové centrum zaměřené na mládež od 12 do 22 let. AS je velmi aktivní v boji proti bezdomovectví a v rámci své činnosti s vězni spolupracuje s vězeňskou službou, mapuje možnosti alternativních trestů a duchovní i praktickou pomocí usnadňuje integraci propuštěných z výkonu trestu.

Zdroj: (24.3.2006) www.armadaspasy.cz

5.2. Partnerství měst Šumperk a Maarssen

Partnerství měst Šumperk a Maarssen vzniklo na počátku 1995, na regionální úrovni radnic a trvalo až do roku 2001, kdy bylo ukončeno změnou po komunálních volbách.

Počátkem 90. let bylo partnerství měst jednou z cest pomoci postkomunistickým zemím a v projektech se aktivně angažovalo mnoho lidí. Velkou roli sehráli i čeští emigranti. V Maarssenu vznikla komise Šumperk - Maarssen, jejíž členové zajišťovali jednotlivé projekty. Jedním z nich byl i Tijmen Stoof, ředitel Domova pro seniory. Jeho nadšení pak ovlivnilo i ředitele Domova Maria Dommer.

Dále je přátelství udržováno mezi farnostmi Českobratrské církve evangelické a De gereformeerde kerk Maarssen. Vzájemné návštěvy zástupců města, žáků základní i střední školy a pěveckého sboru pokračují pravidelnými každoročními výměnnými pobyty s programem mezi farnostmi. Pokračuje i velmi aktivní partnerství Domova pro seniory Maria Dommer s Domovem v Rožďalovicích a Domova Merenhoef s Domovem v Onšově. Oba Domovy pro seniory v Maarssenu již po několik let přijímají v rámci svých stipendijních programů stážistky v oblasti péče o seniory z České Republiky. Oba Domovy se aktivně podílely na projektu Práce se seniory III.

Jako bývalá stážistka v Domově Merenhoef v letech 2001 a 2004 jsem velmi ráda, že jsem měla tu možnost být většinou aktivit v Maarssenu přítomna a jako dobrovolný tlumočnick se jich účastnit. Oficiální partnerství mnohdy přerostlo v osobní přátelství a v Maarssenu snad není nikdo, kdo by o České Republice nikdy neslyšel.

5.3. Projekt Práce se seniory III. programu Matra

Program podpory sociální transformace zemí Střední a Východní Evropy Nizozemského ministerstva zahraničních věcí, Matra, podporuje aktivity, které přispívají k dalšímu rozvoji otevřené, pluralitní a demokratické společnosti, bezpečně ukotvené platným právním řádem.

Zdroj: (19.3.2006) www.olanda.ro

5.3.1. Projekt Péče o seniory I. a II.

V letech 1993 a 1996 se uskutečnily projekty Péče o seniory I. a II., organizované fakultou sociálních věd De Horst te Driebergen, Domovy pro seniory v okolí města Utrecht a fakultami sociálních věd v Praze a Brně a Domovy

pro seniory v ČR. Jednalo se o studijní pobyty českých studentů sociální práce, ředitelů Domovů, sociálních pracovníků a ošetrovatelek na pracovištích v Nizozemí, kdy přednášky a cvičení byly doplněny stáží v participujících Domovech v oblasti Utrechtu. Celkem se studijních pobytů zúčastnilo 24 ředitelů Domovů, 24 sociálních pracovníků a 45 studentů a pečovatelek.

5.3.2. Projekt Práce se seniory III.

Ve stejném duchu probíhal několikafázový projekt Práce se seniory III. (Projekt III.) zaměřený na transformaci v oblasti péče o seniory pod záštitou Ministerstva práce a sociálních věcí České Republiky (MPSV ČR) a Fakultou sociálních věd De Horst v městě Driebergen a Ministerstvem zdravotnictví, sociální péče a sportu Nizozemí (NL), financovaný programem Matra, MPSV ČR a Evropským sociálním fondem. Projekt probíhal v době od 1.4.1999 do 30.9.2002 v ČR a NL. Po jeho skončení spolupracují některé partnerské Domovy pro seniory dodnes (3/2006), viz dále. Projekt III. představoval ucelený soubor aktivit ve všech úrovních a oblastech péče o seniory v ČR. Poskytl zázemí k vytvoření teoretické základny, vzdělávání a školení, výměnu odborných znalostí, dovedností a zkušeností mezi českými a nizozemskými teoretiky, pedagogy a vedoucími a výkonnými pracovníky ve sféře péče o seniory.

Cíle projektu Práce se seniory III. - cílem Projektu III. bylo vytvoření partnerských svazků mezi nizozemskými a českými Domovy, vytvoření programů pro doškolování a rozšiřování kvalifikace pracovníků v Domovech pro seniory a dalších ústavech sociální péče v ČR, stáže účastníků v nizozemských sociálních institucích a studijní návštěvy v českých Domovech pro seniory, výcvik vzdělávacích pracovníků – školitelů a příprava, realizace a evaluace kurzů pro ředitele a ošetrovatelský personál českých Domovů. O činnostech byly pravidelně, po celou dobu trvání projektu, informováni všichni účastníci dvojjazyčným bulletinem.

Fáze projektu Práce se seniory III - po celou dobu trvání Projektu III. probíhala pravidelná setkání českých i nizozemských realizačních týmů a vzájemné individuální návštěvy partnerských Domovů v ČR i NL .

Červen 2000 Česká Republika - proběhlo školení školitelů v Krabčicích a vznikl koncept výukového programu pro ředitele a personál Domovů v ČR. Kurz byl organizován za pomoci Diakonie, Masarykovy university a dalších organizací, např. Hestia - národního dobrovolnického a vzdělávacího centra, Spin – sdružení pro rozvoj metody videotréninku interakcí v ČR. Zapojeni byli i partneři z Nizozemí.

Doporučuji: www.hestia.cz; www.spin-vti.cz

2001 Česká Republika - první cyklus tří kurzů zaměřených na sociální problematiku a týmovou spolupráci. Jednalo se vždy o třídní semináře týmů

českých Domovů ve složení ředitel, vedoucí ošetrovatelského týmu a sociální pracovník. Během cyklu vytvořili účastníci individuální inovační projekty pro vlastní Domov a pravidelně informovali o průběhu jeho realizace. Na závěr byly nejúspěšnější projekty odměněny.

- Kurz č.1 (březen 2001) - zamyšlení nad vlastní organizací, nové trendy v péči o seniory, příprava na stáže v NL
- Kurz č.2 (září 2001) - zpracování zkušenosti ze stáže v NL, posílení komunikačních dovedností, definice kritérií kvality péče
- Kurz č.3 (listopad 2002) - posílení specifických profesionálních dovedností, podpora inovací ve vlastní instituci.

Květen 2001 Nizozemí - týdenního programu (27.květen – 1. červen 2001) stáží a seminářů na téma „Kvalita života v Domovech důchodců“ se účastnilo 81 posluchačů z ČR a 60 zástupců z Domovů v NL. Části programu probíhaly ve školicím středisku fakulty De Horst a v partnerských Domovech po celém království.

Témata - vyhodnocování kvality péče, personální politika, vzdělávání a supervize, vyhodnocování potřeb klientů, spolupráce mezi institucemi, interaktivní péče, aktivizační programy a třídní stáž v partnerském Domově.

V roce 2002 narušily činnost Projektu III. záplavy v ČR a bylo pořádáno několik partnerských akcí k získání finanční pomoci pro postižené Domovy, jmenovitě Krásné Březno.

2002 Česká Republika - byl realizován třífázový výukový program „Kvalita života v Domově důchodců.“, kterého se účastnilo 81 pracovníků z 27 Domovů a domácí i zahraniční školitelé. Závěrečná konference projektu Práce se seniory III. se konala na půdě Pedagogické fakulty v Praze, dne 22. března 2002 a byla spojena s týdenním pobytem nizozemských účastníků v partnerských Domovech v ČR. Sešlo se přes 200 posluchačů z ČR i NL a zainteresovaných institucí, včetně MPSV ČR.

Realizace a hodnocení projektu Práce se seniory III. - projekt III. vyžadoval aktivní spolupráci. Zájemci v ČR o účast v projektu byli ve spojení s partnerským Domovem v NL. Vždy se hledala mezi Domovy spojitost, která by spolupráci usnadnila. Domovy byly porovnávány velikostně i lokalitou, zástupci Domovů se osobně setkávali a organizační výbor všechny Domovy osobně navštěvoval. Prostředníkem bylo oddělení zahraniční spolupráce fakulty De Horst, sestávající jmenovitě z paní Toke Smolders a Češky Evy Křížové. Tím byla usnadněna i vzájemná výměna informací. Ráda bych dodala, že některé Domovy spolupracovaly již dříve, a to z vlastní iniciativy či v rámci jiných projektů (například Šumperk – Maarssen).

Částí programu pak bylo vytvořit, v návaznosti na proběhlé výukové programy, vlastní strategii změn v Domově v souvislosti se zvyšováním kvality

života seniorů a transformace Domova. O činnosti a výsledcích bylo nutno vést dokumentaci, aby bylo možno provést zhodnocení. Při tvorbě strategie změn se zapojovali oba partneři, a to rovnocenně. Myšlenka zlepšování kvality v závislosti s výměnou zkušeností byla přínosem i pro nizozemského partnera! Projekt poskytl mnoho příležitostí pro výměnu zkušeností mezi všemi účastníky.

Během výměnných pobytů musely být překonávány mnohé překážky, jazyková bariéra, kulturní rozdíly vnímání skutečnosti, cestovní vzdálenosti, časová, organizační i finanční náročnost spolupráce, a to pro obě strany. Při organizování stáží pomohli i dobrovolníci, kteří se o české hosty starali, pomáhali během kulturních akcí, v Domově Merenhoef vytvořili česko-nizozemský slovníček pojmů s namluvenou kazetou, který pak využívali stážisté během svých praxí. Zapojili se dobrovolní tlumočníci z řad Čechů pobývajících v NL.

Zdroj: Nederlands-Tsjechisch ouderenwerkproject III. Nieuwsbrief č. 1 /prosinec 1999, č. 3 /červenec 2000, č. 4 /prosinec 2000, č.5 /duben 2001, č. 6 /říjen 2001, č. 7 /duben 2002, č. 8 /prosinec 2002, vydávalo nizozemské středisko pro koordinaci Nizozemsko-českého projektu Práce se seniory III., Hogeschool De Horst te Driebergen., vlastní poznámky ze setkání s účastníky kurzů.

5.4. Co získají instituce i jednotlivci z navázaných partnerství a spolupráce?

„Dávám, abych dostal.“

(Závěrečná formulace členů přípravného výboru zástupců Domovů z NL.)

- Obohacení díky tomu, že se můžeme dívat a srovnávat. Jsme zvyklí na podmínky, které nás frustrují, aniž bychom vnímali jejich kladné stránky. To platí pro partnery v ČR i NL. Uvědomíme si relativitu problémů. (Rozdíly v té době mezi Domovy v ČR a NL byly, zvláště po materiální stránce, markantní.)
- Tím, že partnerovi ukážeme své pracovní podmínky, hovoříme spolu o problémech, že k sobě přistupujeme se vzájemným respektem a necháme druhého samostatně se rozhodovat, že v případě potřeby mu poskytneme podporu, můžeme i sami sebe obohatit a naplnit uspokojením.
- Sebereflexe. Uvědomění si vlastního postoje, nedostatků, potřeby být tu pro druhé. To, že děláme věci společně, znamená i vyšší angažovanost. V Nizozemí často pracujeme podle protokolů, které mají své výhody, ale také nahrávají odtážitosti. V konfrontaci s podmínkami druhých si zpětně uvědomíme svou vlastní situaci.
- Komunikace, jazyk, kultura. Návštěva v ČR nám přinese změnu. Můžeme použít již vytvořený slovníček česko-nizozemských pojmů. Musíme však brát ohledy na kulturní rozdíly při navazování kontaktů. Roli mohou hrát faktory jako skromnost, ostych či obava partnera z negativního dojmu návštěvníků. Neklad'te příliš vtíravé otázky na počátku spolupráce, mějte na paměti, že zaměstnavatel či zřizovatel nemusí být spolupráci Domova vždy příznivě nakloněn.

- Neukazujte jen krásné a luxusní stránky svých ústavů. Mohlo by to, zvláště na počátku, naplnit partnera pocitem frustrace. Stejně tak nedávejte nadměrně drahé dary, které vám partner nemusí být schopen oplatit stejnou hodnotou.
- Naši čeští kolegové touží naučit se nové věci. Je skvělé, že jim můžeme poskytnout materiální prostředky a podporu, ale nechme je rozhodovat samostatně. Klidně sdělte i méně dobré stránky nizozemského systému, povede to k lepší orientaci. A nezapomeňte, že často si účastníci potřebují jen potvrdit vlastní myšlenky.
- Vzájemné návštěvy Domovů jsou důležité, ale neměly by být dlouhé. Předem je nutno projednat cíle návštěvy, co můžeme vzájemně nabídnout a očekávat. Důležitá je rovnoprávnost partnerských vztahů. Spolupráce a přátelství musí přirozeně vzniknout, buďte k sobě upřímní a pokud zjistíte, že to nejde, spolupráci přerušete.

Tijmen Stoof, ředitel Domova Merenhoef, shrnul své poznatky ze spolupráce s českými partnery města Šumperk a Domovem Onšov v proslovu k přípravnému výboru stáží v NL takto: „Při partnerské spolupráci se jedná především o to, co vás potká v samotném jejím průběhu. To však neznamená, že se pasivně podřizujete událostem, ale naopak aktivně využíváte možností, které se vyskytnou.“ A dále pokračuje. „Nesmí vám být lhostejná situace v zemi, musíte vnímat její výzvy a zajímat se o ni. Obě strany pak musí spojovat důvěra a zájem o úspěch.“

Zdroj: 21.1.2000, Záznam závěrečné zprávy setkání členů přípravného výboru Péče o seniory III. zástupců Domovů NL. téma: Partnerská spojení a stáže., Stoof, T.

5.5. Příklady spolupráce mezi Domovy pro seniory

Ne všechny Domovy, které se do Projektu III. zapojily, jej dokončily, a to z mnoha důvodů. Stejně tak se mnozí stali přáteli a partnerství pokračuje dodnes. Začátek spolupráce podpořil projekt Matra, do kterého se zapojilo přes třicet Domovů z Čech a Nizozemí. Jako příklady jsem vybrala Domovy v Nizozemí, které znám osobně ze stáží a kde jsem sama pomáhala jako dobrovolník.

5.5.1. Maria Dommer te Maarssen a Rožďalovice

Maria Dommer te Maarssen, jeden z Domovů, který se velmi aktivně angažuje v pomoci a spolupráci v oblasti péče o seniory v České Republice. Jeho partnerským Domovem se stal Domov pro seniory Rožďalovice.

Příklady projektů Maria Dommer - Rožďalovice

Přehled vzájemných návštěv Domovů, za kterými je nutno si představit pracovní nasazení a dobrou vůli mnoha lidí bez nároku na finanční odměnu, zato velkou příležitost k osobnímu růstu a uspokojení s dobře vykonané práce a prospěchu druhých. Stejných důvodů, jaké udávají lidé, kteří se zapojili do dobrovolnické činnosti. Finančně podpořilo spolupráci mnoho sponzorů, zvláště v Nizozemí. Velmi cenným bylo také poskytování ucelených informací o organizačním uspořádání Domova, ošetrovatelské standardy a protokoly nizozemských partnerů.

1999 - ředitel Domova Maria Dommer navázal spolupráci s fakultou De Horst a spolu s vedoucí Projektu III. a českou tlumočnicí navštívili vytipované Domovy v ČR. Za partnera si zvolil Rožďalovice.

2000 - v květnu navštívila paní ředitelka Domova Rožďalovice Nizozemí a byla domluvena spolupráce mezi Domovy. V říjnu se uskutečnila první týdenní vzájemná výměna zaměstnanců z řad ošetrovatelek, fyzioterapeutek a sociálních pracovníků s tím, že dvě osoby směřovaly do Čech a dvě do Nizozemí. Firma Hoek dopravila do ČR první zásilku kompenzačních pomůcek (10 chodítek) pro Domov Rožďalovice.

2001 - v rámci Projektu III. navštívili paní ředitelka a dva zaměstnanci z řad ošetrovatelského personálu Nizozemí (květen 2001). Dále se uskutečnila druhá týdenní výměna zaměstnanců Domovů. Firma Hoek dopravila do ČR druhou zásilku kompenzačních pomůcek, nerezového vybavení kuchyně a lůžek pro Domov Rožďalovice.

2002 - zástupci Maria Dommer se účastnili v čele s ředitelem Domova závěrečné konference Projektu III. v Praze. Zároveň proběhla třetí výměna zaměstnanců Domovů.

2003 - proběhla další výměna zaměstnanců a Maarszen navštívil pěvecký sbor přátelů Rožďalovic, kam putovaly další ošetrovatelské pomůcky.

2004 - velká zásilka 24 lůžek byla za pomoci firmy Hoek dopravena do Rožďalovic a proběhla další výměna zaměstnanců.

2005 - návštěva Rožďalovic ředitelem Maria Dommer za účelem přípravy seminářů na téma Kvalita v Domově pro seniory, který proběhl v březnu 2006 v Rožďalovicích.

5.5.2. Merenhoef te Maarszen a Onšov

Další z aktivních organizací, jejichž spolupráce trvala až do roku 2005, kdy byla přerušena změnami v řídicích funkcích.

Příklady projektů Merenhoef - Onšov

Výměna kuchařských týmů, kdy se pro obyvatele servírovalo typické národní jídlo. Opakované turné pěveckého sboru personálu a obyvatel Merenhoefu v ČR. Opakované výměny ošetrovatelského personálu Domovů, týdenní pobyty.

Týdenní pobyt dvou dobrovolnic v Onšově, které učily holandštinu a výtvarné metody.

Domov Merenhoef opakovaně umožnil tříměsíční stáž se stipendiem pro ošetrovatelský personál z ČR a studenty ošetrovatelství a fyzioterapie ve svém zařízení a ostatních zařízení Armády Spásy CWZW. Stážisté z ČR procházeli motivačním pohovorem. Před jejich příchodem do Nizozemí byla věnována velká pozornost přípravě a informovanosti personálu i obyvatel.

Pravidelné výměny personálu, vzájemné návštěvy při významných událostech Domovů a materiální pomoc doprovázelo pořádání dobročinných akcí za účelem shromáždění finanční podpory pro Domov Onšov. Peněžní prostředky byly využity k nákupu vánočních dárků pro obyvatele, doplnění kompenzačních pomůcek jako chodítek, antidekubitárních matrací, polohovacích lůžek a signalizačního zařízení. V Onšově bylo zřízeno důstojné morturárium, kde se mohou obyvatele i rodina s pozůstalým rozloučit. Chladicí zařízení bylo pořízeno z peněz vybraných během dobročinného bazaru v Merenhoefu.

Přínos pro personál a obyvatele Domova Merenhoef

Jako stážista v Domově Merenhoef jsem měla možnost poznat i reakce personálu a obyvatel Domova v Nizozemí. Spolupráce s Onšovem se stala cílem a společnou věcí, dávala možnost se angažovat, prožít a uplatnit se, poznat se navzájem a stmelit lidi, kteří by jinak nikdy nespolupracovali. Účast na projektech umožnila poznat spolupracovníky i v jiném světle, mimo jejich pracovní dobu.

Obyvatelé Domova přijímali české návštěvníky a stážisty velmi vřele a kromě nových tváří to byli další lidé, s nádechem exotiky, s kterými si mohli povídat a trávit čas. Stážisté byli dle své jazykové vybavenosti přidělováni do dvojic s personálem a po zapracování mohli asistovat při jednoduchých úkonech, pokud klient souhlasil. Největším kladem ale byla možnost zapojit je jako pomocníky do volnočasových či individuálních aktivit s obyvatelem.

Pracovníci vedení Domova považovali za velmi přínosnou přítomnost stážistů v zařízení. Hlavní pozitivum pro personál viděli v konfrontaci s jinými pohledy a názory na péči a organizaci práce. Dalším kladem se ukázala potřeba odpovídat na dotazy a vysvětlovat příčiny pracovních postupů. „Jste tak nuceni nad svou prací přemýšlet a je mnohem těžší upadnout do tupé rutiny.“ Výměnné projekty pak byly organizací cestou zpestření nabídky pro personál.

Každý projekt byl spojen s kulturním a pracovním programem a hlavně bylo vše zakomponováno tak, aby byl přínos pro obyvatele Domovů co největší. Přes jazykovou bariéru se návštěvníci vždy účastnili běžných činností v Domově a přispěli tak k porušení jednotvárnosti dne. Mezi mnohými vzniklo osobní přátelství a velmi dojemné bylo pravidelné natáčení videa z každé návštěvy, jehož pomocí se předávaly pozdravy a vzkazy mezi Onšovem a Merenhoefem.

Přínos pro personál a obyvatele Domova Onšov

Vedení Domova i personál vidí hlavní přínos v potvrzení své vize péče o seniory a v inspiraci pro další rozvoj činností v Domově. V Nizozemí pak našli nová přátelství a poznání, že i přes rozdílnost kultur zůstávají potíže, které je při práci se seniory nutno řešit, stejné. Jejich sebevědomí pak posílilo srovnání dovedností s personálem Domova v Nizozemí a spokojenost a uznání hostů z řad nizozemského personálu v ČR.

Pro obyvatele byla každá návštěva „hostů z daleka“ slavnostní záležitostí spojenou s přípravou programu a výrobou darů. V rámci výměn mezi Domovy navštívili někteří obyvatelé Nizozemí.

Nezanedbatelná je i materiální a finanční podpora pro Onšov. Myslím si však, že pomoc byla vzájemně vyvážená pestrou nabídkou zážitků při návštěvách nizozemských hostů v Čechách a možností se aktivně zapojit do smysluplného programu s jasnými cíli (i s nádechem exotiky, např. exkurse na rybniční hospodářství v jižních Čechách).

6. Výzkum změn v postojích vedoucích pracovníků Domovů pro seniory k dobrovolnictví

6.1. Cíle výzkumu

Hlavním cílem mého výzkumu je porovnat spolupráci Domovů pro seniory s dobrovolníky v roce 2006 se situací v roce 2001, kdy byl prováděn výzkum na téma: „Bariéry rozvoje dobrovolnictví v pražských domovech důchodců zřizovaných magistrátem“ (Niklová 2001). Z poznatků se dále pokusím vyvodit, jaké překážky brání rozvoji dobrovolnictví ve vybraných Domovech. Výzkum je zaměřen na spolupráci Domovů pro seniory s dobrovolníky z pozice vedoucích pracovníků.

Cíle prováděného výzkumu v Domově pro seniory:

1. Zaznamenat údaje pomocí částečně strukturovaného rozhovoru s vedoucím pracovníkem
2. Zhodnotit získané údaje k ověření hypotéz
3. Porovnat postoje vedoucích pracovníků k dobrovolnictví ve vybraných Domovech pro seniory s údaji z roku 2001.
4. Zhodnotit na základě zaznamenaných informací, zda spolupráce se zahraničím v projektu „Matra“ přispěla k rozvoji dobrovolnictví ve vybraných Domovech pro seniory

6.2. Určení a popis výběrového souboru

Základní soubor průzkumu tvořily Domovy pro seniory zřizované Magistrátem hl. města Prahy, uváděné v práci Niklová 2001, a dále Domovy pro seniory, které se zapojily do projektu „Matra“. Volila jsem Domovy, které se nespécializovaly na určitou, například na zrakově nebo mentálně postižené klienty.

Rovněž jsem volila pouze Domovy zřizované krajem či obcí. Do souboru jsem nezahrnula žádná jiná sociální zařízení, protože poskytovaná péče v těchto zařízeních je určena pro jinou skupinu klientů, než jsou uživatelé Domovů pro seniory. Do výběrového souboru jsem zařadila Domovy pro seniory, které jsem byla schopna osobně navštívit nebo jsem mohla rozhovor uskutečnit telefonicky a které byly ochotné na výzkumu spolupracovat.

Výběrový soubor se skládal z těchto Domovů pro seniory:

- **Pražské Domovy pro seniory zřizované magistrátem**
 - Domov pro seniory Bohnice, Na hranicích 677,
 - Domov pro seniory Krč, Sulická 53,
 - Domov pro seniory Dejvice, Šolínova 3,
 - Domov pro seniory Malešice, Rektorská 577,
 - Domov pro seniory Opatov, Donovalská 2222,
 - Domov pro seniory Kobylisy, Mirovická 19,
 - Domov pro seniory Háje, K Milíčovu 1,
 - Domov pro seniory Ďáblice, Kubíkova 11,
 - Domov pro seniory Záběhllice, Sněženkova 8.

- **Domovy pro seniory, které nebyly zahrnuty do práce Niklová 2001**
 - Domov pro seniory Onšov, okr. Pelhřimov
 - Domov pro seniory Rožďalovice, U Barborky 1, okr. Nymburk
 - Domov pro seniory Unhošť u Prahy
 - Domov pro seniory Krásné Březno, Rozcestí 9, okr. Ústí nad Labem
 - Domov pro seniory Hradec Králové, K Biričce 1240
 - Domov pro seniory Český Dub, Zámecká 39

6.3. Výzkumná strategie a metoda

Volba strategie výzkumu odpovídá zvoleným cílům. Jelikož cílem výzkumu bylo zjistit subjektivní názory a zkušenosti kompetentních pracovníků, zvolila jsem metody kvalitativního výzkumu. Informace z kvalitativního výzkumu jsou ovlivněné osobou tazatele a tázaného. Výzkumník tedy musí vést respondenta k tomu, aby o zkoumaném problému řekl co nejvíce. Relevance informací je ovlivněna postoji respondenta a výzkumníkovou znalostí tématu a individuálních podmínek. Zvolila jsem metodu částečně strukturovaného rozhovoru.

Částečně strukturovaný rozhovor předpokládá předem formulovaný výzkumný plán, kterým je seznam výzkumných okruhů, případně otázek, jejichž znění a pořadí bude možné upravovat v průběhu rozhovoru podle aktuálních potřeb. (Hendl, Niklová 2001) Přímé dotazování není anonymní a je vhodné u menších výzkumných vzorků. Ztížené porovnávání výsledků je způsobeno množstvím nestandardních odpovědí respondentů. Odpovědi je nutno zkoumat do hloubky, výzkumník musí mít přehled o specifických podmínkách prostředí (Giddens 2001).

Rozhovory jsem vedla na základě předem stanovených okruhů otázek. Výhodou metody byla možnost upřesnění výkladu jednotlivých otázek a možnost hlouběji se věnovat tématu, které respondent považoval za důležité.

Slabá standardizace kvalitativního výzkumu, kdy volná forma otázek a odpovědí nevynucuje taková omezení jako ve výzkumu kvantitativním, může zajistit vysokou validitu, ale zhoršené podmínky standardizace způsobují nízkou reliabilitu, silnou redukci počtu sledovaných jedinců a téměř nemožnost generalizovat zjištění na celou populaci. (Disman, Niklová 2001) Při závěrečném hodnocení budu tato omezení respektovat.

Zdroj: Giddens, A.: Sociologie, Argo, Praha 2001, Niklová 2001

6.4. Formulace hypotéz

Hypotézy jsem stanovila na základě prostudované literatury a závěrů výzkumné práce Niklová 2001.

1. Předpokládám, že většina Domovů pro seniory s dobrovolníky spolupracuje, bude však pasivní v úsilí dobrovolnictví v organizaci dále rozvíjet.
2. Předpokládám, že dobrovolníci vykonávají pouze činnosti pasivní podpory a neuplatňují tak své specifické dovednosti a zájmy.
3. Předpokládám, že vztah mezi dobrovolníkem a ošetrovatelským personálem Domova bude spíše vztah vzájemné tolerance nežli spolupráce.
4. Předpokládám, že vedoucí pracovníci Domova pro seniory považují přítomnost dobrovolníků přínosnou pouze pro ulehčení práce personálu.
5. Předpokládám, že vedoucí pracovníci Domova zastávají názor, že jejich Domov není pro potenciální zájemce o dobrovolnickou činnost atraktivní jako zařízení pečující o seniory a dále z důvodu lokality Domova.
6. Předpokládám, že vedoucí pracovníci Domovů pro seniory považují dobrovolnickou činnost za činnost přispívající k zvyšování standardu kvality Domova pro seniory.
7. Předpokládám, že vedoucí pracovníci Domova pro seniory mají zájem o informace z oblasti spolupráce s dobrovolníky.

6.5. Poznámky ke sběru dat

Rozhovory s vedoucími pracovníky Domovů pro seniory se uskutečnily v průběhu ledna 2006. Nejdříve jsem organizaci kontaktovala telefonicky. Adresy jsem získala z aktuálních telefonních seznamů a internetových stránek Ministerstva práce a sociálních věcí. Použila jsem také seznam účastníků závěrečného setkání v Nizozemí projektu „Matra“ a seznam dobrovolnických center Hestia – Národní dobrovolnické centrum.

O svolení provádět výzkum jsem žádala ředitele nebo zástupce Domovů pro seniory. V některých případech mi povolení k výzkumu udělila vedoucí sestra. Požádala jsem o spolupráci na tématu výzkumu, o schůzku se zaměstnancem Domova, který by podle uvážení vedoucího pracovníka byl schopen poskytnout nejpřesnější údaje o dobrovolnictví v daném Domově. Byl domluven termín rozhovoru pracovníků s výzkumníkem, tedy se mnou.

Nejčastěji jsem informace získávala od koordinátora dobrovolníků, kterým byli zpravidla pracovnice sociálního oddělení nebo vrchní sestra, dále od ředitele a jeho zástupce. Informace jsem získávala i od dobrovolníků. Výzkum ukázal, že nejčastěji informace o dobrovolnicích poskytovali pracovníci sociálního oddělení, tedy sociální pracovnice či terapeutky, které organizují kulturní program a aktivity pro obyvatele. Druhou nejčastější skupinou byli ředitelé (Onšov, Rožďalovice, Malešice) a vedoucí sestry Domova (Kobylisy, Opatov, Krč). V případě, že Domov s dobrovolníky nespolečně pracoval, zajímala jsem se o názory, postoje a případné plány do budoucna. Také jsem pátrala jak by v Domově postupovali, kdyby je kontaktoval potenciální dobrovolník.

Metodu telefonních rozhovorů jsem uplatnila u Domovů pro seniory mimo město Praha. Pro délku rozhovorů, minimálně 45 minut telefonického hovoru, bylo příliš finančně nákladné v tomto způsobu získávání informací pokračovat. Metoda získávání informací elektronickou poštou se ukázala jako neschůdná. Odpovědi jsem nemohla hlouběji zkoumat v souvislostech reality daného Domova. Odezva na zasláné dotazníky byla velmi nízká. Z těchto důvodů jsem byla nucena přepokládaný počet respondentů upravit.

V Domovech pro seniory jsem se nesešla s nedůvěrou. Respondenti na žádnou z otázek neodmítli odpovědět. Pouze byly vyžadovány doporučující dopisy školy, které jsem automaticky předávala respondentům spolu s kontaktní adresou studijního ústavu. Pokud jsem dostala k nahlédnutí interní materiály Domova, v některých případech jsem se musela zavázat, že je nebudu dále šířit. Jednalo se o dokumentaci registrace dobrovolníků, respektive vytvořených formulářů a standardů. Zde hrála roli jistá profesní hrdost autorů. Dohodnuté schůzky probíhaly v klidném prostředí a bez vyrušování. Pracovníci, i přes značné pracovní vytížení, byli ochotni věnovat i několik hodin času našemu setkání. Průměrně rozhovory trvaly 1,5 hodiny, včetně prohlídky Domova. Pokud bylo rozhovoru přítomno více respondentů, trvala návštěva Domova až 3,5 hodiny. Všechny rozhovory se uskutečnily během pracovní doby zaměstnanců, ve dvou případech přesáhly pracovní dobu respondenta. Setkání se konala v prostorách Domovů pro seniory, rozhovory byly zaznamenávány písemně, popřípadě doplněny v nejkratší možné době od konce schůzky. Informace byly doplněny o přímé pozorování během návštěvy Domovů.

6.6. Struktura rozhovoru s vedoucími pracovníky Domova pro seniory

Na počátku rozhovoru jsem nejdříve seznámila respondenta s cíli výzkumu. Pro respondenta jsem měla okruhy otázek připravené písemně, bez variant

odpovědi, které by byly pro tázaného zavádějící. Jako výzkumník jsem měla otázkový arch s tématickými okruhy a typy otázek. Odpovědi jsem zaznamenávala písemně pod jednotlivými čísly korespondujícími s otázkovými archy. Během rozhovoru bylo nutné definovat jednotlivé pracovní funkce v Domově. Jednotlivé Domovy se lišily v rozdělení kompetencí personálu. Jednalo se o profese fyzioterapeut, ergoterapeut, sociální pracovník, sociální terapeut. Za dobrovolnickou činnost jsem nepovažovala jednorázová školní představení žáků, ani částečně placenou pozici vrátného, obyvatele Domova.

Okruhy otázek

Rozhovor byl sestavován na základě kritérií stupně integrace dobrovolníků do činnosti organizace (komunikace, kooperace, koordinace) a zahrnoval tyto okruhy a otázky, které byly v průběhu rozhovoru přizpůsobovány.

1. Otázky korespondující s tématy kompetence personálu a postavení klienta v Domově

- Identifikace respondenta, který je považován vedením Domova za kompetentní osobu sdělovat informace o dobrovolnictví v Domově. Upřesnění termínů a kompetencí personálu v Domově – sociální pracovník, sociální terapeut, ergoterapeut, fyzioterapeut, vedoucí sestry, sociální oddělení, dobrovolník.
- Základní informace o Domově – počet obyvatel, historie Domova, lokalita, stáří budovy a její původní účel. Otázky typu znáte lidi z okolí, jak se tady cítíte jako Domov, jak Domov vznikl?
- Nabídka činností pro seniory – pestrost programů a jak vznikají, do jaké míry jsou ovlivněny přáním obyvatel, existence Rady obyvatel, pravidelné schůzky s obyvateli. Otázky typu – jakých činností se obyvatelé můžou pravidelně účastnit, jaký máte program činností, jak získáváte informace o spokojenosti klientů, podílí se klienti na vedení klubů, vymýšlejí si sami své volnočasové aktivity, máte radu obyvatel, jaké má kompetence?

2. Otázky korespondující s pozicí dobrovolníka v Domově a způsobu získávání zpětné vazby

Ano, spolupracujeme s dobrovolníky.

- Co vás k tomu vedlo – zkušenost z ciziny, z Čech, setkání s podobným projektem, přednáška? Jak dlouho již s dobrovolníky spolupracujete? Kolik dobrovolníků s vámi spolupracuje?
- Jak dlouho s dobrovolníky spolupracujete? Jaké činnosti u vás dobrovolníci vykonávají? Jak jsou vedeni? Kdo je za ně odpovědný? Jaká je funkce koordinátora dobrovolníků? Uzavíráte s dobrovolníky smlouvu? Jsou pojištěni? Vede je vyškolený koordinátor? Jak probíhá supervize dobrovolníka? Je dobrovolník nějak proškolen před činností s obyvateli? Podle jakých kvalit vybíráte dobrovolníka? Vyžadujete výpis rejstříku trestů?

- Jak si předáváte informace mezi dobrovolníkem a ošetřovatelským personálem? Jak získáváte zpětnou vazbu od dobrovolníka, seniora a personálu?

3. Otázky korespondující s uznáním podílu dobrovolníka na zvyšování kvality péče

- Jaký přínos vidíte v přítomnosti dobrovolníka pro vaši organizaci, pro ošetřovatelský personál, pro seniora, pro dobrovolníka? Odměňujete dobrovolníka za jeho pomoc? Jak? V čem vidíte největší změnu od začátku spolupráce s dobrovolníky, ve vaší práci, v organizaci, v rozšíření nabídky činností?
- Myslíte si, že činnost dobrovolníků v Domově přispívá ke zvýšení kvality poskytované péče o klienty?
- Máte plány do budoucna v oblasti rozvoje dobrovolnické činnosti v Domově?

4. Otázky zaměřené na týmovou spolupráci personálu a dostatečnou informovanost o dobrovolnickém programu v organizaci

- Myslíte si, že měla přítomnost dobrovolníků pozitivní dopad na vztahy v pracovním kolektivu?
- Je personál připravován na spolupráci s dobrovolníky? Jak, uvítacím rituálem, při pracovních schůzkách?
- Máte pocit nedostatku informací o možnostech využití dobrovolníků, v Domově, při jiných příležitostech? Máte zkušenosti s dobrovolníky, dobrovolnictvím, v jiné organizaci?

5. Otázky korespondující se základními předpoklady úspěšnosti dobrovolnického programu v organizaci – jasnou pozicí dobrovolníka v organizaci, reflexí potřeb klienta, personálu, dobrovolníka i organizace a jasný přínos pro organizaci, kdy je přítomnost dobrovolníka všemi vnímána jako přínosná v oblasti zvyšování kvality
Ne, dobrovolníky ve svém Domově nemáme.

- Kdo je pro vás dobrovolníkem?
- Spolupracovali jste s dobrovolníky v minulosti? Uvažujete o spolupráci s dobrovolníky do budoucna? Jak hodláte dobrovolníky získat? Kdo by je měl na starosti? K jakým činnostem by jste je využili?
- Jaký přínos očekáváte od dobrovolníků, pro personál, pro obyvatele, pro dobrovolníka, pro organizaci?
- Máte dojem, že máte dostatek informací o možnostech jak získat dobrovolníky a jak organizovat jejich práci? Ocenili by jste více konkrétních informací o možnostech spolupráce s dobrovolníky v Čechách? Setkali jste se již s Domovem, kde s dobrovolníky spolupracují?
- Co považujete za největší překážku v rozvoji spolupráce s dobrovolníky v případě vašeho Domova, lokalitu, nedostatek financí, personálu, zájmu obyvatel města, klientů?

6.7. Výsledky

Na základě informací získaných během částečně strukturovaného rozhovoru s respondenty, jsem sestavila tento popis souboru a vyvodila následující dílčí závěry.

Domov pro seniory v Praze 6 Dejvice, Šolínova 3

Rozhovor byl veden se sociální pracovnící, která v Domově pracuje již od roku 2002. Zúčastnila se kurzu koordinátora dobrovolníků Hestia. Pracuje v rámci sociálního oddělení Domova, které také koordinuje veškerou činnost dobrovolníků.

Domov má 272 lůžek, včetně denního stacionáře, respitních lůžek a druhé budovy Domova v Thákurově ulici. Domov oslavil 80 let od svého založení. Budova je starší, ale rekonstrukcí se podařilo získat nové prostory a mohla vzniknout společenská místnost, knihovna, dílny a klubovna. V podkroví byl vybudován denní stacionář, který je pro klienty vkusně a účelně vybaven. K budově patří rozlehlá zahrada s parkem. Domov je vyzdoben mnoha tématickými nástěnkami o činnosti obyvatel a přes omezené prostorové možnosti vybaven tak, aby vznikla zákoutí poskytující soukromí. Domov je až na vstupní vchod bezbariérový.

Je zde zaměstnáno 7 pracovníků sociálního oddělení a 4 ergoterapeutky, z toho jedna na částečný úvazek. Pracovníci sociálního oddělení mají různé specializace, včetně psychologa. Dohromady pracují jako tým, kde každý má určen okruh činností. Každá z pracovníků má na starosti skupinu klientů, pro které je tzv. kontaktní osobou. S klienty se setkávají při aktivitách v Domově, ale také alespoň jednou měsíčně při evaluačním rozhovoru. Tím získávají zpětnou vazbu o své práci a potížích klienta.

Pro svou činnost si vytvořili manuály a standardy, kterými se řídí. Mají velkou podporu vedení domova, cítí se být silný tým. Spolupráci se zdravotnickým personálem vidí jako dobrou, pracují u nich i mužští ošetřovatelé. Počet personálu vidí jako dostatečný.

Aktivně spolupracují se školami, od mateřské po vysokou. Velmi podporují přítomnost studentů v Domově, zvláště sociálních oborů. Ve spolupráci s učiteli vznikl plán praktických stáží, které mohou studentům nabídnout, stávají se tak externími spolupracovníky školy. Dnes se již školy hlásí sami. Z některých bývalých studentů se stali dobrovolníci a následně i zaměstnanci Domova.

O své činnosti informují v lokálním tisku, regionálním rozhlasu, spolupracují s komunitním centrem, klubem důchodců, studenty z nedalekých kolejí, magistrátem Prahy a ostatními Domovy pro seniory. O možnostech dobrovolnictví v Domově informují na internetových stránkách. Cíleně se věnují propagaci svého Domova na veřejnosti. Pro obyvatele Domova a okolí připravují pestrou nabídku činností, výtvarné, hudební, přednáškové, včetně kanisterapie a hegioterapie (biblické hodiny).

Nyní registrují asi 40 dobrovolníků z řad studentů, obyvatel Domova, maminek na mateřské dovolené, podnikatelů a podobně. Domov navštěvují i dobrovolníci tělesně postižení. S dobrovolnickým programem započali v roce

2003 a trvalo asi rok, než se program stabilizoval. Velkou oporou ze strany ošetrovatelského personálu je staniční sestra. Personál je informován o veškerém dění letáčky na oddělení a pravidelně, každých 14 dní, se schází výbor obyvatel, tvořený zástupci obyvatel z každého objektu Domova, staniční sestrou, ředitelem, sociální pracovníci a psycholožkou.

S dobrovolníky spolupracují za určených pravidel, pravidelných pohovorů, vedou záznamy o činnosti s klienty z každé návštěvy dobrovolníka. Pokud vzniknou jakékoliv problémové situace, řeší je koordinátor. K organizaci práce s dobrovolníky si vytvořili vlastní dokumentaci na podkladě vzorů Hestia. Příjímá rozhovory vede koordinátorka dobrovolníků a vždy je přítomen i jiný člen týmu. Po vzájemné domluvě a zjištění dobrovolnickových zájmů, je dobrovolník seznámen s možnostmi činností. Dobrovolníky se snaží zapojit jako společníky osamělých seniorů, nejdříve jsou však „testováni“ při činnostech ve skupině. S dobrovolníky se pravidelně schází, o všem je veden písemný záznam. Jako poděkování a uznání jejich přínosu pro život Domova je pro dobrovolníky pořádáno setkání a k narozeninám dostávají malé dárky, většinou od sponzorů.

Dobrovolnický program považují za velmi přínosný pro život Domova, jako organizace velmi získal. Image „ten starobinec na rohu“ rychle zmizela a dnes je Domov, jako místo „kde se žije a nikoli dožívá“ aktivní součástí dění komunity Dejvického náměstí. Seniorům poskytují tolik potřebný sociální kontakt a paradoxně se setkali i se žárlivostí „že za mnou žádný dobrovolník nechodí“ u klientů, které navštěvuje pravidelně rodina. Dvakrát ročně pořádají setkání příbuzných, sejde se pravidelně asi 60 lidí. Pomoc nabízejí i pozůstalým, pokud o to projeví zájem.

Domov pro seniory v Praze 10 Chodov, Donovalská 2222

Rozhovor byl veden s vrchní sestrou. Sociální pracovnice, která vedla sociální oddělení a organizovala volnočasové aktivity nebyla přítomna z důvodu dovolené. Dále jsem si mohla za doprovodu vrchní a staniční sestry prohlédnout Domov a nové oddělení ošetrovatelské péče.

Domov je velmi dobře materiálně vybaven, starší část z roku 1989 je spojena prosklenou chodbou a atrií s novou moderní budovou. K areálu patří rozlehlá zahrada. Domov s kapacitou 260 lůžek je rozdělen na část ošetrovatelskou a část pro relativně samostatné obyvatele. Pokoje jsou maximálně třílůžkové, většina je již zařízena nábytkovou soupravou. V areálu Domova je cukrárna a obchůdek, který využívají také obyvatelé sídliště.

Vrchní sestra je ve funkci 13 let a nyní vede v Domově šetření kvality výživy u dlouhodobě somaticky nemocných klientů v návaznosti na možnost využití doplňkové stravy. Dále je zde zaměstnána 1 sociální pracovnice, 1 kulturní pracovnice, 1 rehabilitační a 2 ergoterapeutky. Domov nabízí širokou škálu aktivit, jednorázových i pravidelných, aktivně se zapojuje do soutěží seniorů a sám je i pořádá. S programem aktivit mne seznámila vrchní sestra, o činnostech má pouze rámcové informace. V Domově pracuje výbor obyvatel, který řeší stížnosti na poskytované služby.

Na začátku našeho rozhovoru vyšlo najevo, že vrchní sestra má o dobrovolnickém programu v Domově pouze dílčí informace – sociální pracovníci s volnočasovými aktivitami pomáhá „jedna paní“ a „jedna paní“ pomáhá klubu ručních prací, ale to je „kamarádka jedné z obyvatel“. O dalších dobrovolnících neví. Za dobrovolníka lze považovat i studentku sociální práce, která zde několik měsíců pravidelně navštěvovala skupinu klientů a vedla trénink paměti v rámci sběru informací pro svoji diplomovou práci. V Domově vykonávají praxi studenti zdravotnických a sociálních oborů. Ani staniční sestra o dobrovolnících v Domově nevěděla, pouze o jedné placené společnosti. Usuzuji, že Domov aktivně s dobrovolníky nespolupracuje.

Na otázku, zda by měli o dobrovolníky zájem a jak by mohla být dobrovolnická činnost organizována, jmenovala vrchní sestra oblasti, které by museli být nejdříve vyřešeny. Vrchní sestra měla obavy z možné reakce rodinných příslušníků, z přítomnosti neznámého člověka u klienta, pochybovala o nezištné motivaci zájemce o dobrovolnictví, vyžadovala spolehlivost dobrovolníka. V Domově mají velmi špatné zkušenosti s muži na náhradní vojenské službě. Uvedla jsem příklady spolupráce s dobrovolníky v Domovech pro seniory v Nizozemí a v Čechách. Vrchní sestra vyjádřila pochybnost, zda by zde spolupráce na stejné úrovni jako v zahraničí byla možná. Nabídku programů pro seniory v Domově považuje za dostatečnou, dobrovolníky by hledala pouze v případě, že by si to obyvatelé přáli. „Když si to budou přát, zajistíme to.“ Dobrovolníky by vrchní sestra přesto využila především jako společníky pro osamělé seniory.

Domov pro seniory v Praze 4 – Krč, Sulická 53

Rozhovor byl veden s vrchní sestrou Domova. V pozici vrchní sestry je 1 rok, dříve zde pracovala jako staniční sestra na oddělení. Ve svém oboru se neustále vzdělává a považuje za důležité poskytnout tuto možnost i personálu. Klade důraz na sociální aspekty práce s klienty, poukazuje na rychle se měnící složení klientů, kteří jsou do Domova přijímáni. Zdravotní stav klientů při přijetí vyžaduje často intenzivní ošetrovatelskou péči. Vrchní sestra považuje za dobrou známku kvality péče v Domově téměř nulový výskyt dekubitů, ve většině případů byl klient již s otlakem přijat, bohužel často vzniknou za dobu hospitalizace klienta v nemocnici. Věkový průměr obyvatel je 85 let. Do Domova přicházejí klienti, kteří by podle vrchní sestry byli jinými Domovy odmítnuti z důvodu špatného zdravotního stavu.

Domov byl postaven v roce 1963 a od té doby nebyl opravován, je ve velmi zastaralém technickém stavu. Domov vlastní rozsáhlou zahradu s parkem. Nachází se v okrajové části Prahy. Plná kapacita je 243 lůžek, nyní je z důvodu rekonstrukce obsazeno pouze 153 lůžek. Prostory jsou zde velmi stísněné, úzké dveře koupelen nedovolí použít koupací lehátko, na pokoje se nevtěsnají dvě polohovací lůžka a tak nezbyvá než používat klasické válečky. Není k dispozici prostorný výtah, v kterém by mohli být převáženi imobilní klienti. Tyto problémy má vyřešit probíhající rekonstrukce.

V Domově pracují 2 sociální pracovnice, 3 ergoterapeutky a 1 rehabilitační pracovnice. Rádi by rozšířil svůj pracovní tým o psychologa.

Klienti mají možnost účastnit se několika pravidelných aktivit týdně a pravidelného dopoledního programu na oddělení. Program připravují ergoterapeutky a s organizací pomáhá veškerý personál. Program probíhá 7 dní v týdnu, gymnastika, zpívání, cvičení paměti, čtení novin apod. V zimní zahradě vznikla knihovna a klub Sluníčko. V přístupové hale je malá kavárnička a obchůdek, v parku chovají drobná domácí zvířata a tři pávy, pravidelně pořádají kulturní akce ve spolupráci s jinými Domovy a obyvatelé se zapojili do výtvarné soutěže seniorů.

V rámci společných prázdninových zájezdů personálu, navštívili i Domovy v zahraničí (Německo), s dobrovolníky se však nesetkali a prostředí konkrétního německého Domova považuje vrchní sestra za „depressivní“, nijak ji neinspirovalo.

S dobrovolníky nespolupracují, ani nespolupracovali. V průběhu rekonstrukce, která má trvat asi 6 měsíců, ale již nyní se zpozdila, o spolupráci ani neuvažují. Vrchní sestra by dobrovolníky uvítala, podpořili by úsilí Domova v péči o osamělé klienty, poskytlí vítanou změnu a informace „ze světa“. Nicméně na téma „dobrovolníci“ s paní ředitelkou nikdy nemluvila a neví tedy její názor. Domnívá se, že pokud by byla zajištěna bezpečnost klientů, práci dobrovolníků by paní ředitelka nebránila. Jenom neví, zda by dobrovolníci projevíli o jejich Domov zájem. Jako překážku vidí lokalitu Domova. Domov nespolupracuje ani se studenty, školy o jejich zařízení neprojevily zájem a sami žádné školy nekontaktovali.

Domov pro seniory v Praze 8 – Kobylisy, Mirovická 19

Rozhovor byl veden se staniční sestrou a s pracovní terapeutkou. Vrchní sestra, koordinátorka dobrovolnické činnosti, se pro nemoc omluvila. Domov pro seniory sídlí v bývalém internátu školy z padesátých let.. Budova byla nedávno opravena, postupně jsou zvelebovány jednotlivé části interiéru, vlastní rozsáhlou zahradu, kterou využívají i děti z blízké školy a školky.

V Domově pro 200 obyvatel pracují 3 sociální pracovnice, 5 ergoterapeutek, 2 fyzioterapeutky a jedna ze sester pomáhá s terapií na elektrickém rotopedu. Staniční sestra je zároveň vedoucí klubu Sluníčko, pro který vytváří program všichni členové sociálního týmu. Program pro obyvatele Domova je pestrý a je rozvržen do všech dnů v týdnu, každá činnost má svého koordinátora, na realizaci se podílí veškerý personál.

Vrchní sestra navštívila Nizozemí a účastnila se několika vzdělávacích projektů. S dobrovolnictvím již měla zkušenosti a zahraniční návštěvy ji inspirovali k rozšíření programu činností v Domově, spolupracují s o.s. Život 90 a uspořádali kurzy němčiny a kurz trénování paměti, aktivně nabízejí studentům možnost stáží.

Domov navštěvuje několik stálých dobrovolníků, jsou společníky osamělých seniorů, podílejí se na organizaci pěveckého a hudebního klubu, pomáhají při jednorázových akcích. Spolupráce je organizována nenásilnou formou, je uzavírána smlouva o mlčenlivosti a dodržování vnitřního řádu Domova.

Tým se pravidelně schází na poradách, kde plánují další program. Dobrovolníci přicházejí hlavně na doporučení přátel, na výzvu v místním tisku, za důkaz kvality programů a atmosféry v Domově považují získání nových dobrovolníků během kulturních akcí Domova.

Pracovní atmosféru hodnotí staniční sestra jako přátelskou a kooperativní. Za důležité považuje mimo jiné nenásilné organizování denního režimu obyvatel a atmosféru domácího prostředí.

Domov pro seniory Unhošť, Berounská 500, 27351 Unhošť

Na doporučení dobrovolnického centra Kladno a reference staniční sestry Domova pro seniory Kobyličky, jsem navštívila po telefonické domluvě i Domov pro seniory Unhošť, sídlící v budově postavené v roce 1928 na okraji městečka Unhošť u Prahy. K areálu patří rozsáhlý park.

V roce 2005 proběhla v Domově razantní výměna vedoucích pracovníků a ředitel Domova, vrchní sestra a sociální terapeutka začali uplatňovat svoji vizi Domova pro seniory. Vrchní sestra aktivně spolupracuje s vysokou školou Duškova v Praze, která se stala garantem zavádění individuálních ošetrovatelských a sociálně rehabilitačních plánů. Škola vysílá do Domova své studenty na soustředěné stáže. Byl navázán kontakt s VZŠ Kladno, jednájí o možnostech spolupráce při výuce studentů. Usilují o spolupráci s dobrovolníky a otevření Domova obyvatelům Unhoště a okolí.

Vrchní sestra má s dobrovolníky již zkušenosti, pracovala i v Domově Kobyličky. Domov spolupracuje se dvěma dobrovolnicemi, které se účastnily školení dobrovolníků dobrovolnického centra v Kladně, které také poskytují supervizi. Jedna z dobrovolnic v Domově pracuje na částečný úvazek, studuje a zároveň se stala dobrovolnicí – společnicí osamělých seniorů. Druhá dívka, zrakově postižená, studuje a do Domova dochází za obyvateli pravidelně se svým vodícím psem, účastní se dění v Domově, stala se dobrovolnicí – společnicí. Pravidelně pro Domov pořádá taneční vystoupení i další dobrovolnice, studentka gymnázia. Byl osloven Unhošťský klub seniorů, kterému by Domov rád nabídl spolupráci a přivedl tak do Domova místní obyvatele. V Domově je nyní pestrá nabídka volnočasových aktivit, obyvatelé se zapojili do seniorských soutěží na krajské úrovni.

Domov pro seniory v Praze 8 – Bohnice, Na hranicích 674

Rozhovor jsem vedla s pracovníci sociálního oddělení, které se skládá z ergoterapeuta, 2 sociálních pracovníků, 2 psychologů a pečovatelky, která obstarává nákupy a doprovod klientů do nemocnice. Rehabilitační pracovníci mají své vlastní kvalitně vybavené zázemí. Respondentka pracuje v Domově jeden rok jako sociální terapeut a zároveň jako koordinátorka dobrovolníků a studentů.

Domov poskytuje 290 lůžek na několika odděleních. Dále spravuje 300 lůžek Penzionu pro seniory, který stojí v areálu Domova. Postaven byl v roce 1979, jedná se o prostornou stavbu s mnoha prosklenými prvky a širokými chodbami. Bohužel pokoje klientů jsou až 4 lůžkové a jednolůžkové pokoje jsou velmi stísněné. V budoucnu plánují stavební úpravy, které by měli situaci zlepšit.

V okolí Domova byl vysázen park, chodby zdobí množství květin a výtvarných výrobků obyvatel. Po Domově jsou rozmístěny nástěnky s informacemi o aktivitách a možnostech využití volného času. Pro obyvatele je připraven pestrý program na každý den, kterého se mohou účastnit. Spolupracují s knihovnou pro slabozraké, mají k dispozici vybavenou výtvarnou dílnu, knihovnu. Některé z aktivit se snaží provádět na oddělení, aby se staly více dostupné i méně pohyblivým klientům.

S ošetrovatelským personálem je v některých případech spolupráce doprovázena spory. Vedení Domova vznik a práci sociálního oddělení podpořilo, ale ze strany personálu je činnost sociálních terapeutů vnímána jako „ti, co si hrají a přidělávají nám práci“. Neshody vznikají například ve chvíli, kdy je nutno klienta doprovodit na bezbariérovou toaletu, která se v blízkosti výtvarné dílny nenachází. Další spory způsobilo provozování aktivit v „jídelních koutech“ oddělení. Myšlenka přiblížit tak každodenní asi hodinové setkávání se zpěvem a dalším programem, se nesetkala s porozuměním ošetrovatelského personálu „pro hluk a rušení ostatních“. „Jídelní kouty„ jsou velmi prostorné, ale využívány jsou pouze v době oběda.

S dobrovolníky spolupracují asi tři roky, postupují podle metodiky Hestia, podle které také upravily dobrovolnickou smlouvu. Dnes registrují asi 15 dobrovolníků, kteří se zapojují do celé škály aktivit. Pro osamělé seniory se snaží najít dobrovolníka společníka, v budoucnu se chtějí zaměřit na vyhledávání právě těchto dobrovolníků, kteří si pak veškeré své aktivity domlouvají přímo s klientem. Dobrovolníci pocházejí velkou měrou z řad přátel a známých zaměstnanců sociálního oddělení. Počet dobrovolníků je relativně stabilní a velký přínos vidí i v aktivní spolupráci se studenty sociálních oborů.

Respondentka vytvořila přehled možných činností pro studenty v Domově a jejich uplatnění v rámci povinné praxe, věnuje se studentům několika škol jako externí spolupracovník. Studenti tak doplňují činnost dobrovolníků, jsou cíleně vedeni k individuální péči o klienta, během praxe studenti sestaví přehled aktivit, které s klientem budou vykonávat. Studenti tak plně využijí svůj čas v prospěch klienta a nejsou pouze „uklízecí četa“. Obyvatelé tak získají pravidelného návštěvníka po dobu trvání stáže. Se studenty i dobrovolníky se pravidelně schází, o činnosti jsou vedeny záznamy. Respondentka by velmi ocenila větší morální podporu vedení při spolupráci s ošetrovatelským personálem, při zvyšování respektu sociálního oddělení, při rozšiřování dobrovolnického programu v Domově. Velmi by jí potěšilo, kdyby vedení nepoukazovalo pouze na negativa, ale také vyjádřilo poděkování, blahopřálo k úspěchům dobrovolníků a pod. Dodává, že změny „k lepšímu“ jsou vždy otázkou spíše vlastního nasazení nadšených lidí než peněz.

Domov pro seniory v Praze 10 – Malešice, Rektorská 577

Rozhovor byl veden s ředitelem Domova, který je ve funkci pět let. Domov byl založen roku 1987, později byly přistavěny penziony pro seniory. Celková kapacita je 600 lůžek. Přestože je budova relativně moderně pojata, prostory jsou pro tělesně handicapované obyvatele nevyhovující, například úzký vchod do

koupelny, schodiště v centrální hale apod. Bylo nutno provést rekonstrukci vnitřních prostor. Pan ředitel měl při nástupu do funkce jasnou představu, co by měl moderně vedený Domov seniorům nabídnout. Své zkušenosti a inspiraci získal mimo jiné při zahraničních cestách. Jedním z cílů bylo otevřít Domov veřejnosti, poskytnout obyvatelům pestrou nabídku činností a vytvořit pracovní tým, který bude zaručovat nejen kvalitu poskytovaných služeb, ale také morální standard. „Přátelství a důvěra nelze nařídít, musí to být v lidech.“

V Domově vzniklo oddělení sociálně rehabilitační péče, které má pod patronací přípravu a organizaci kulturních a volnočasových aktivit. Jejich přehled je velmi pestrý, zapojili se do projektu „Adopce na dálku“ a finančně podporují afrického školáka, spolupracují se ZOO Praha, kde „adoptovali“ tučňáka a ZOO pořádá v Domově pravidelné přednášky s prezentací živých zvířat. Za velmi inspirující považují uspořádání společenských prostor Domova. Každá chodba a atrium nese název ulice, k dispozici je internet včetně kurzů emailu a ovládání mobilního telefonu, čítárna, kavárna, chodby jsou využívány k prezentaci společenských a výtvarných aktivit seniorů.

Domov spolupracuje od ledna 2006 se čtyřmi dobrovolníky, hledání vhodné formy spolupráce trvalo dva roky. Podmínkou byla nenásilná, přirozená spolupráce, „nic úředního“. Zároveň bylo třeba ošetřit právní stránku spolupráce, patronaci převzala Hestia. Dobrovolníky vede pracovnice sociálně rehabilitačního oddělení, přijímací rozhovor vede psycholožka, která také vypracovala pro dobrovolníky psychotesty. Dobrovolníky vidí jako doplněk nabídky služeb, obyvatelé se musí naučit je přijímat za přirozenou součást prostředí Domova. Informace o tom, kdo je dobrovolník najdou obyvatelé na vývěsce v hale. Dobrovolníci například vedou kurzy „Jak na svůj mobil?“. Musí se vždy jednat o službu kvalitní, prospěšnou. Již dříve spolupracovali s přáteli a příbuznými při pořádání jednorázových akcí. Program Domova je pravidelně zveřejňován na internetu. Od ledna také nabízí studentům možnost soustředěných stáží.

Domov pro seniory v Praze 10 – Záběhlíce, Sněženková 2973

Rozhovor byl veden s pracovnící oddělení sociální péče, sociální terapeutkou, obor sociální a charitní práce. V Domově pracuje již 2,5 roku. Jako koordinátorka dobrovolníků absolvovala kurz v Chlumci nad Cidlinou, os. Podzámčí.

Domov oslavil své 25. výročí založení, budova je stavěna s mnoha relativně malými pokoji a dlouhými chodbami, probíhají zde postupné renovace objektu. Kapacita je 300 lůžek.

Pracovníci jsou děleni do týmů, pro každé oddělení je určena 1 sociální pracovnice, 1 aktivizační pracovník, 1 sociální terapeut – jako kontaktní osoba sestavuje individuální plány sociální terapie. Celý tým tvoří 4 sociální pracovnice, 4 sociální terapeutky, 2 aktivizační pracovnice a arteterapeutka. Vedoucím týmu je psycholožka. Pracovní tým se činnosti věnuje krátce, asi 1,5 roku. Sociální oddělení má v kompetenci přípravu volnočasových a kulturních aktivit stejně jako sociální terapii. Tým intenzivně zpracovává standardy sociální péče a nabízí obyvatelům velmi pestrou nabídku činností. Pracovníci jsou členové týmu velmi

vytížení, hledají další spolupracovníky, přednost by dali muži, jako protiváhu ženského kolektivu. Předpokládají, že by jeho přítomnost v sociálně terapeutické skupině poskytla další rozměr vztahů s klienty Domova, kolega by také převzal „pánský klub“, který se věnuje činnostem a tématům spíše mužského zaměření.

S dobrovolníky aktivně spolupracují. Mají mnoho kontaktů na jednorázové dobrovolníky, spíše se ale věnují studentům a intenzivně pracují na změnách v Domově v oblasti sociální péče. Velkou pozornost věnují přípravě studentských stáží, jejich odbornému vedení.

Dobrovolníky jsou studenti, kteří zde vykonávají praxi nad rámec svých školních povinností, pomáhají při vedení volnočasových aktivit. Jedná se o studenty vysokých a vyšších škol sociálních oborů, fakulty tělesné výchovy a sportu (FTVS), fyzioterapie apod. Organizačně vznikají tzv. kluby, členové jsou proškoleni v problematice gerontologie, kde studenti pod vedením supervizora vytvářejí pro seniory program různého zaměření. Vždy jsou stanoveny konkrétní cíle programu, studenti tak mohou své teoretické poznatky uplatnit v praxi pod vedením zkušeného pracovníka. Příkladem může být kurz vaření, z receptů od obyvatel vznikla kuchařka a nejpoblárnější jídla pak obyvatelé uvařili. Vše bylo organizováno formou pracovního projektu práce s obyvateli, rolí studenta bylo pouze vytvářet vhodné podmínky, aby senioři mohli sami na projektu pracovat. V návaznosti na vaření – pečení bábovek, následovalo posezení s ostatními obyvateli, návštěvníky „kavárny“ a ocenění nejchutnější bábovky.

Nyní spolupracují asi s padesáti studenty, kteří touto cestou mimo jiné sbírají materiál k ročníkovým zkouškám. Obyvatelé jsou vždy dopředu informováni a dávají k činnostem souhlas. Studenti do Domova chodí v 1. a 3. ročníku studia a tak již prostředí znají, spolupráce je zákonně ošetřena smlouvou, studentům se pracovníci Domova intenzivně věnují, mají velkou podporu vedení. Studenti o své činnosti v Domově podávají pravidelné zprávy, které píšou přímo na PC a tak je zaručeno včasné a komplexní předávání informací.

Studenti za svou práci mohou dostávat finanční odměnu, pokud vykonávají práci nad rámec školních povinností, pro Domov jsou velkým přínosem, v rámci praxe je jejich činnost souvislá, mohou se určit jasné cíle, studenti s praxí „rostou“ a jejich dovedností je možno následně využít, jejich motivace je velmi přesně směřována, chtějí zkušenosti, doporučení ke studiu, mají jasné představy čeho chtějí dosáhnout, jedná se již o dospělé osoby, a tím je spolupráce také pozitivně ovlivněna. Studenti podporují osobní zájmy klienta v jeho prostředí, hrají spolu šachy, venčí psa, věnují se individuálním koníčkům.

Tyto velké změny se prosazovaly postupně a obtížně, Docházelo až k výpovědi personálu. Bylo nutno, aby veškerý personál přijal svoji roli v procesu poskytování péče. To vyžaduje personál vzdělaný, informovaný o svých kompetencích, o vizi organizace. Intenzivně se zde snaží o zrušení hierarchie „to je jenom uklízečka“. Proto také zavedli oslovení „recepční“ a „pokojská“. Vše se děje v rámci zlepšení týmové spolupráce, motivace a sebehodnocení personálu.“ Vstupním pohovorům, jak u personálu tak u dobrovolníků, věnují velkou pozornost. „Nejsme podezřívaví, pouze opatrní“.

Program Domova je sestavován dle kritérií kvality, není možné, aby zde „hrál na housle“ každý. Obyvatelé nejsou druhořadí zákazníci a vystoupení umělců by mělo být kvalitní a různorodé. „Vždyť i naši klienti hudbě rozumějí.“ Organizují kurzy Univerzity třetího věku, odborníky sami oslovují, například tematický semestr biologie se věnoval nejen rostlinám, ale i včelařství, sadařství, léčivým bylinkám a pod. Další skupinu dobrovolníků tvoří přátelé a rodiny zaměstnanců. Návštěvníci nejsou omezeni, mohou se pohybovat po celém areálu Domova, či přijít se zvířaty.

Domov pro seniory v Praze 4 – Háje, K Milíčovu 734

Rozhovor byl veden s vrchní sestrou. Tuto pozici zastává dva roky. Domov má kapacitu 200 lůžek, z toho 60 ošetrovatelských lůžek. Budova je moderně pojata, postavena v roce 1994. Sociální tým tvoří 6 terapeutů, psycholog, fyzioterapeut. Aktivity pro obyvatele probíhají denně, na každém oddělení, jsou zaměřené podle zájmů obyvatel, například na oddělení jedna probíhá gymnastika a trénink paměti, v odpoledních hodinách pak kroužek ručních prací. Každý si tedy může vybrat dle svých zájmů, nabídka činností je bohatá. Zároveň jsou k dispozici výtvarné dílny, knihovna, zahrada.

Vrchní sestra je velmi ráda, že se na ošetrovatelském oddělení úspěšně uplatňuje metoda bazální stimulace. Staniční sestra získala po jednoročním studiu certifikát a nyní šíří znalosti mezi pracovníky. Domov navštěvují studenti v době odborných praxí.

S dobrovolníky spolupracují, jsou to obyvatelé Domova, kteří vedou zájmové kluby. O dobrovolníky mají veliký zájem a proto byla psycholožka, zaměstnankyně Domova, pověřena získáním informací o možnostech spolupráce s dobrovolníky, je nutné, aby jejich činnost byla právně zajištěna a koordinována. Dobrovolníky by rádi využili především jako společníky osamělých seniorů.

Spolupráce s holandským Domovem pro seniory pro ně byla velkou inspirací, získané zkušenosti uplatnili při rozšiřování nabídky aktivit pro seniory, vedení ošetrovatelské dokumentace, zachování intimity a důstojnosti obyvatel, chování personálu k obyvatelům. Širší výměně zkušeností bránila jazyková bariéra. Pracovnice, která Nizozemí navštívila, zde již nepracuje.

Domov pro seniory Prahy 8 – Ďáblice, Kubíkova 11

Rozhovor byl veden se sociální terapeutkou, koordinátorkou studentských stáží a dobrovolníků. Domov má kapacitu 34 ošetrovatelských lůžek, 126 lůžek pečovatelských a 188 lůžek penzionu. Budova prochází rozsáhlou rekonstrukcí včetně interiérů. Obyvatelé mají možnost se účastnit široké škály aktivit, klubů, výletů a vycházek. Činnosti jsou uzpůsobeny i tělesně postiženým klientům, Domov vlastní auto s úpravou pro invalidní vozík.

Koordinaci aktivit má v kompetenci terapeuticko sociální oddělení, pětičlenný tým, který je doplňován studenty na dlouhodobých stážích, personálem, jednorázovými dobrovolníky a dobrovolníky z řad klientů. Domov dobrovolníky aktivně nevyhledává, svoji činnost soustředí na spolupráci se studenty. Zpětnou

vazbu získává při pravidelných setkáních rady obyvatel, pravidelných setkáních ředitele s klienty a anketními listky.

Za velký úspěch považují již třetí rok spolupráce při zajišťování pravidelné praxe studentů z vyšší pedagogické a sociální školy. Více než 46 studentů pomáhalo v rámci aktivačně terapeutických programů a při osobní asistenci obyvatelům. Týdenní odbornou praxí je provází konzultant, který se jim po celou dobu věnuje a vede je k základům profesionálního přístupu ke klientovi. Studenti mají své zázemí, včetně kanceláře s počítačem, kde mohou individuálně pracovat na cílech své praxe.

Za standardní cíl praxe je považováno i studium základních dokumentů o lidských právech, principech oborové etiky sociální práce a vzhled do předmětu sociální gerontologie, proto mají studenti možnost napojit se na intranet. Domov se v rámci spolupráce se školou zapojil do projektu Leonardo. Cílem česko-německého projektu je vypracovat model zlepšení práce s klientem-seniorem, ověřit jeho návrh a uplatnit jej ve vybraných Domovech v České republice a Německu.

Domov pro seniory Rožďalovice, U Barborky 1, PSČ 289 34

Rozhovor jsem vedla s paní ředitelkou a vrchní sestrou. Domov Rožďalovice sídlí v objektu zámku a kláštera ze 18. století, interiéry jsou vyzdobeny barokními freskami, nicméně budova je pro účely péče o seniory nevhodná. Kapacita je 200 lůžek. Místnosti jsou rozlehlé, pokoje až 5 lůžkové, budova je chráněná památkovou péčí a tak jsou jakékoliv úpravy složité. Vedení Domova však již několik let usilovně pracuje na zlepšení kvality péče. Pro zajištění intimity jsou mezi lůžky mobilní zástěny, rozlehlé chodby byly vybaveny sedacími soupravami a stoly, kaple byla s velkým úsilím zrenovována a slouží znovu svému účelu. V Domově pracují způsobem primární péče, používají vlastní verzi zdravotnické a sociální dokumentace, intenzivně tvoří standardy kvality poskytované péče. Za důležité považují i velkou vstřícnost při poskytování materiálů a informací ostatním Domovům, které o to projevují zájem.

Mnoho změn bylo učiněno za vydatné podpory nizozemského Domova pro seniory Maria Dommer. Spolupráce započala začátkem roku 2000. Za nejdůležitější přínos spolupráce považují výměnu zkušeností a morální podporu. Uskutečnilo se několik výměnných stáží personálu spřátelených Domovů. Nizozemí několikrát navštívila i vedoucí terapeutického týmu, která na základě získaných zkušeností začala realizovat projekt dobrovolnictví v Domově. Začátky byly velmi svízelné, obyvatelé Rožďalovic nepovažovali ještě Domov za místo, kam se může „chodit na návštěvu jenom tak“, mimo to je v kraji poměrně velká nezaměstnanost. Projekt byl později modifikován, terapeutka začala spolupracovat s žáky 8. tříd základní školy. Žáci – dobrovolníci měli písemný souhlas od rodičů, pracovali pouze pod vedením terapeutky, do Domova docházela skupina jednou za dva týdny a aktivity se plánovaly podle počasí a počtu dobrovolníků. Pamatováno bylo i na odměny, skupina šla spolu s terapeutkou několikrát na zmrzlinu, peníze získali od sponzora, žáky pochválila veřejně škola, k narozeninám dostali dárek a blahopřání. Po odchodu hlavní organizátorky se dobrovolnický projekt přestal

rozvíjet. Nyní do Domova přicházejí dobrovolníci v rámci jednorázových společenských akcí, velkou podporu nacházejí v panu faráři, který s Domovem začal spolupracovat, plánují pravidelné koncerty v opravené kapli a chtěli by se stát „jedním z center“ společenského života v obci.

Domov pro seniory Onšov, PSČ 394 22, Košetice

Rozhovor jsem vedla s panem ředitelem a vedoucí sestrou. Domov sídlí v zámku z 18. století, budova prošla mnohými renovacemi, byla přistavěna prádelna, výtah, pokoje jsou maximálně třílůžkové. Areál tvoří rozsáhlý park, kde se pořádá množství slavností pro celou obec. Domov spolupracuje s mnoha dobrovolníky z řad známých a přátel personálu, je úspěšný při získávání sponzorských darů pro činnost Domova, obyvatelé mají možnost se zapojit do různých aktivit. Jednou z nich byla i „cesta kolem světa“, imaginární cesta po mapě kam se zapisovali ujeté kilometry obyvatel při cvičení na rotopedu. Závěr „cesty“ se pořádá v rámci pelhřimovských slavností „Dny rekordů Guinnessovy knihy“. Dvě obyvatelky navštívili Nizozemí v rámci spolupráce s partnerským Domovem Merenhoef. V Domově založili ochotnické divadlo obyvatel, velmi oblíbené je podzimní houbaření.

Spolupráce s Nizozemím pokračuje již pouze na soukromé bázi, partnerství ukončilo nové vedení Domova Merenhoef. Onšovští si velmi cení toho, že partnerství bylo rovnocenné, za velký přínos považují zkušenosti a morální podporu během náročného období změn, inspiraci pro práci se seniory a mnohá přátelství, která přetrvávají. Finanční pomoc také nebyla nezanedbatelná.

Domov pro seniory Hradec Králové, K Biřičce 1240

Domov jsem kontaktovala telefonicky, rozhovor byl veden se sociální pracovnící, vedoucí sociálního oddělení, soustředím se pouze na citace názorů sociální pracovníce. Domov má kapacitu 341 lůžek, specializované oddělení pro diabetiky, byl postaven v roce 1965, sociální oddělení zaměstnává 6 osob. Domov nabízí množství aktivit, personálu však není dostatek. V Domově působí výbor obyvatel.

Spolupracovali s vysokou školou sociálně právní z Nizozemí – stáže studentek v Domově, dále chodí do Domova na souvislé stáže čeští studenti. Spolupráce s Nizozemím již skončila. Dobrovolníky poznala v rámci programu „Matra“ v Nizozemí. V Čechách byli kontaktováni dobrovolnickým centrem Chlumeck nad Cidlinou a před dvěma roky také absolvovala spolu s dalšími školení o možnostech spolupráce s dobrovolníky. Problémem zůstávaly nevyjasněné právní aspekty dobrovolnictví, oslovení senioři Domova si chtěli spíše přivyčkat, nikdo jiný je nekontaktoval, ani dobrovolnické centrum. Domnívá se, že by aktivitu při vyhledávání dobrovolnické činnosti měl spíše vyvinout dobrovolník, než aby Domov někoho žádal, nicméně dodnes se nikdo neozval. O využití dobrovolníků v Domově má respondentka jasnou představu, nejraději by dobrovolníky – společníky a vítanými pomocníky by byli i pro aktivizační terapeutky.

Domov pro seniory Český Dub, Zámecká 39

Domov jsem kontaktovala telefonicky, rozhovor byl veden s ekonomkou. Respondentka se považovala za kompetentní o problematice hovořit. Domov sídlí v zámečku, založen byl v roce 1947, budova byla celá opravena. V Domově probíhá kurz Červeného kříže pro pracovníky sociální péče, jehož frekventanti se zapojují do všech aktivit spojených s péčí o klienty. Kapacita Domova je 115 lůžek. Domov spolupracoval s vysokou školou sociálně právní v Nizozemí, studentky přijížděly na souvislé stáže. Spolupráce již skončila. Nizozemí navštívila v rámci projektu „Matra“, velmi kladně ji oslovil vztah mezi klientem seniorem a personálem, příčinu vidí ve vysokém počtu věřících lidí v Nizozemí. Domov navštěvuje pan farář a pořádá pro obyvatele pravidelná setkání nejenom o víře, přichází i s farníky, kteří mu pomáhají. Respondentka předpokládá, že o dobrovolníky by tu jistě zájem byl, nutná je pravidelnost jejich činnosti, asi 3 x 2 hodiny týdně, někdo by je musel mít na starost, bylo by to něco jiného než tu děláme, vlastně by to bylo stejné jako činnost pana faráře, pravidelné aktivity a vzájemná důvěra.

Domov pro seniory Krásné Březno, Rozcestí 9

Domov jsem kontaktovala telefonicky. Rozhovor byl veden s ředitelem Domova a Mgr. Černou z dobrovolnického centra Ústí nad Labem. S dobrovolnictvím zde mají dlouholeté zkušenosti, spolupráce vznikla z popudu dobrovolnického centra v rámci komunitních plánů městské rady. V Domově probíhá od roku 1998 program „Pro seniory“ a zapojili se i do programu „Obdivuhodní senioři“.

6.8. Ověření hypotéz

- 1. Předpokládám, že většina Domovů pro seniory s dobrovolníky spolupracuje, bude však pasivní v úsilí dobrovolnictví v organizaci dále rozvíjet.*

Hypotéza nebyla výzkumem potvrzena. Všechny oslovené Domovy (15) nabízejí množství aktivizačních a kulturních programů, při kterých mají dobrovolníci důležitou úlohu. Pokud považujeme za dobrovolníky všechny nezištně pomáhající, kteří často pocházejí z řad rodinných příslušníků zaměstnanců, samotných zaměstnanců Domovů a studentů pomáhajících nad rámec svých školních povinností, pak všechny Domovy s dobrovolníky spolupracují. Pokud za dobrovolníky budeme považovat všechny umělce, kteří jednorázově uspořádali v Domovech zdarma program, pak také všechny Domovy s dobrovolníky spolupracují.

Pro svůj výzkum však definuji dobrovolníka jako nezištně pomáhajícího člověka, který se věnuje především individuálním potřebám seniora či seniorů, jeho aktivity v Domově jsou pravidelné, spolupracuje s personálem Domova a jeho činnost je v určité míře organizačně řízena. Tomuto „manažerskému“ vedení dobrovolníků odpovídá situace ve více než polovině oslovených Domovů (9),

mezi těmito jednotlivými Domovy jsou však velké rozdíly co do délky spolupráce s dobrovolníky.

Nejdéle tímto způsobem pracují v Praze Kobylisy a Dejvicích, z mimopražských pak Krásném Březně. Dobrovolnický program je zde již tradicí, stal se součástí života Domova. Předpokládám, že ani odchod koordinátorů ze zaměstnání by dobrovolnický program v těchto Domovech neohrozil. Dlouhodobou tradici má také dobrovolnictví v Onšově, zde je však založeno na neoficiální spolupráci a přátelské pomoci.

Jako další druh aktivní spolupráce ve vymezené definici dobrovolníka vidím organizovanou činnost studentů, stážistů vysokých a vyšších škol. Pokud má být přítomnost studentů prospěšná seniorům, studentům i organizaci, pokud mají být zachována všechna lidská práva a podmínky na důstojný život obyvatel Domova, vyžaduje to po koordinátorovi velmi intenzivní spolupráci se studenty, seniory, personálem Domova i školy a pečlivou přípravu prostředí do kterého studenti vstupují. Tuto cestu zvolili v Záběhlících a Ďáblicích.

Pak je zde Domov, kde přestože je dobrovolnický program profesionálně řízen, dobrovolníci nejsou vnímáni jako přínosní, zejména ošetřovatelským personálem. Další vývoj bude obtížný, pokud se výrazně nezmění podmínky vedoucí k týmové spolupráci. Jedná se o Bohnice, kde je dobrovolnictví zcela „soukromá“ iniciativa skupinky zaměstnanců, ti také aktivně spolupracují se studenty.

Domov Háje započal s hledáním vhodné formy spolupráce, Unhošť a Malešice s programem začínají pod vedením dobrovolnického centra, zde bude vývoj velmi patrný. Domov v Malešicích uvítal zákon podporující dobrovolnictví, byla to jedna z podmínek pro začátek dobrovolnického programu v organizaci. Domov v Rožďalovicích hledá koordinátora, který by spolupráci s dobrovolníky oživil.

Pasivní skupinu tvoří Hradec Králové a Český Dub, kde by o dobrovolníky stály, ale neplánují nic, co by příchod dobrovolníků podpořilo, změnu neočekávám, ale informace jsem získávala pouze telefonicky a nemám tedy osobní zkušenost. Specifický je Domov Krč, který prochází generální opravou, je zčásti uzavřen, s dobrovolníky se nikdy nesetkal a nemá žádné informace. Přesto si myslím, že v budoucnu se situace v Krči změní. Posledním v řadě je Domov Opatov, kde jsou k možnostem spolupráce s dobrovolníky lhostejní a nepovažují je za přínos pro organizaci, a tak změnu v brzké době neočekávám.

2. Předpokládám, že dobrovolníci vykonávají pouze činnosti pasivní podpory a neuplatňují tak své specifické dovednosti a zájmy.

Hypotéza byla výzkumem vyvrácena. Domovy, které s dobrovolníky spolupracují „manažerským“ způsobem, využívají dobrovolníků především jako společníků osamělých seniorů. Jedná se o pražské Domovy Bohnice, Dejvice, Malešice, Kobylisy, Ďáblice, Záběhlice a Unhošť a Krásné Březno. Dobrovolníci se stávají společníky jednoho nebo více seniorů a pravidelně svoje klienty navštěvují. Tyto skupinky vznikají většinou na doporučení koordinátora, který zná

situaci klientů nejlépe. Dále někteří dobrovolníci využívají svých specifických dovedností a vedou zájmové kroužky, dílny. V Domovech, které spolupracují na bázi přátelských vztahů jako je Domov Onšov, pomáhají dobrovolníci např. s divadelním souborem obyvatel, organizací výletů a pod.

Rozdíly jsou v počtech dobrovolníků docházejících do Domova, Domov Malešicích např. již teď klade větší důraz na kvalitu spolupráce než množství dobrovolníků.

Všechny Domovy, kteří spolupracují s dobrovolníky se shodují, že dobrovolníkům je nutno se aktivně věnovat a využívat všech cest k propagaci Domova pro získání dalších zájemců.

3. Předpokládám, že vztah mezi dobrovolníkem a ošetrovatelským personálem Domova bude spíše vztah vzájemné tolerance nežli spolupráce.

Hypotéza nebyla výzkumem potvrzena. V Domovech Dejvice, Malešice, Kobylisy, Dáblice a Záběhlíce mají dobrovolníci podporu silných týmů vedoucích pracovníků, členů sociálních oddělení a vstupují do organizace, která již prošla první fází změn. Jedná se především o vnímání seniora jako hlavního určovatele poskytovaných služeb, člověka s právem na sebeurčení a důstojnost. V Unhošti, kde s dobrovolnickým programem začínají, má dobrovolník velkou podporu vedoucí sestry, mimo to zde začali intenzivně spolupracovat se studenty a zavádějí individuální ošetrovatelské plány, a tak změny v postojích ošetrovatelského personálu probíhají komplexně.

U mimopražských Domovů předpokládám kvalitní vztahy mezi personálem zvláště v Krásném Březně, kde s dobrovolníky spolupracují již dlouho a v Onšově, kde se „zná každý s každým“.

Situace je podle respondenta problematická v Bohnicích, u ošetrovatelského personálu se vyskytují projevy syndromu vyhoření. Opatrov považují v přístupu k seniorům za velmi protektivní, přítomnost dobrovolníka u svéprávného klienta, který by vyjádřil svůj souhlas, by přesto musela odsouhlasit rodina.

4. Předpokládám, že vedoucí pracovníci Domova pro seniory považují přítomnost dobrovolníků přínosnou pouze pro ulehčení práce personálu.

Hypotéza nebyla výzkumem potvrzena. Pokud Domov s dobrovolníky spolupracoval, vedoucí pracovníci považovali dobrovolníkovu přítomnost za velmi přínosnou pro osamělé seniory, vnímali dobrovolníka jako pomocníka při volnočasových aktivitách, jako člověka, který „dělá to, co my nemůžeme, na co nemáme čas“, tedy věnovat se individuálně klientům. Ulehčení práce personálu vnímali jako sekundární důsledek činností dobrovolníka s klientem.

5. Předpokládám, že vedoucí pracovníci Domova zastávají názor, že jejich Domov není pro potencionální zájemce o dobrovolnickou činnost atraktivní jako zařízení pečující o seniory a dále z důvodu lokality Domova.

Hypotéza byla výzkumem z části potvrzena. Pokud se Domov rozhodl začít s dobrovolnickým programem, vedoucí pracovníci měli vypracované schéma, kde a jak osloví potenciální zájemce ve spojení s přáním otevřít Domov místní komunitě, oslovit školy a umožnit studentům praxi, navázat spolupráci s klubem důchodců, školkou, místním úřadem, jinými spolky a sdruženími v obci. Nezájem občanů odvozovali spíše z tradice Domova „jako uzavřené instituce s pravidelnými návštěvnými dny, kde není nic zajímavého“. Považovali za nutné tento nelichotivý přívlastek změnit. Byli si vědomi toho, že změna nenastane okamžitě, ale „nenastala by nikdy, pokud bychom se nesnažili“. Vyvrací to i provedený výzkum, kdy Domov v Rožďalovicích byl schopen oslovit skupinku žáků, i přes počáteční nepochopení některých rodičů. Také Domov Unhošť, který je v okrajové části obce a dobrovolnice pravidelně dojíždí. Jde tedy spíše o nízkou prestiž a předsudky vůči Domovu jako instituci, než samotným seniorům.

Druhou skupinou jsou Domovy s pasivním přístupem k získávání dobrovolníků a zde se lze s tímto názorem setkat např. Hradec Králové, Opatov. Další skupinou pak jsou Domovy, které se s dobrovolníky nikdy neselekaly a považují zejména lokalitu jako překážku rozvoje dobrovolnictví v Domově, Krč. Vzdálenost hraje roli mimo město, kdy se s dojížděním dobrovolníků a studentů musí počítat při plánování programu, Onšov, Rožďalovice, Unhošť.

- 6. Předpokládám, že vedoucí pracovníci Domovů pro seniory považují dobrovolnickou činnost za činnost přispívající k zvyšování standardu kvality Domova pro seniory.*

Hypotéza byla výzkumem potvrzena. Vedení Domovů považuje za důležité poskytovat dostatek možností využití volného času, sociální terapii, rehabilitaci, umožnit seniorům plnohodnotný důstojný život a dobrovolníci jsou vnímáni jako jedna z forem uskutečňování těchto cílů. (Malešice, Záběhlíce, Dáblíce, Kobylysy, Dejvice, Bohnice, Unhošť, Krásné Březno). Dalším důkazem snahy o zvyšování kvality mohou být vzniklé sociálně-terapeutické týmy. Tyto týmy mají v každém z Domovů jiné personální obsazení, rozdílné dílčí kompetence, liší se pojetí jednotlivých pracovních metod. Někde je výtvarný kroužek pojat spíše školním způsobem, tedy využít čas, vyzdobit Domov na vánoce, někde přistupují k výtvarným činnostem např. podle typů učení a paměti.

I vedoucí pracovníci Domovů, kde s dobrovolníky nespolupracují, uznávají potenciální přínos dobrovolníků zvláště pro osamělé seniory.

- 7. Předpokládám, že vedoucí pracovníci Domova pro seniory mají zájem o informace z oblasti spolupráce s dobrovolníky.*

Hypotéza byla výzkumem potvrzena. Domovy již pracující s dobrovolníky či studenty „manažerským“ stylem, informace získávají během kurzů, z internetu, knih, účastní se projektů škol Leonardo a pod. Pracovníci sociálních oddělení jsou lidé vzdělaní v oboru sociální, charitní a pedagogické práce, psychologie. Domovy jako Háje, Unhošť, Malešice, s programem začínají a kontaktovali dobrovolnické

centrum, hledají na internetu. Jako velmi přínosné vidím ochotu předávat si informace mezi jednotlivými Domovy, jsou to zkušenosti a informace přizpůsobené českým podmínkám, tedy snáze aplikovatelné než zahraniční, kde mohou být velmi odlišné prováděcí podmínky.

Závěr:

Dílejší závěry ilustrují vývoj postojů vedoucích pracovníků a změny ve vybraných Domovech pro seniory. Výsledky průzkumu ukázaly, že rozvoj dobrovolnické činnosti a změny v přístupu k potřebám seniorů jsou razantní.

Dejvice - na základě informací získaných při mém průzkumu od koordinátorky dobrovolníků jsem učinila tento závěr. Domov je v prosazování dobrovolnického programu velmi aktivní a profesionální, má jasnou vizi do budoucna, do činnosti je zapojen veškerý personál Domova a informace jsou šířeny pravidelně předem dohodnutou cestou. Nebojí se postupovat nestandardně, ale zároveň jsou všechny aktivity týmově plánovány a vyhodnocovány. Ve své práci se respondentka cítí vedením podporována, pozitivně hodnotí možnost uplatnit své znalosti z oboru sociální práce. Situace v Domově splňuje všechny předpoklady úspěšné integrace dobrovolníků do organizace. Úspěch některých aktivit Domova je na dobrovolnicích plně závislý, například kanisterapie a klub keramiky. Domov má dostatek zkušeností a kvalitně utříděných informací, které by mohly sloužit jako základ pro zavádění dobrovolnického programu v dalších Domovech, které by o to projevíly zájem.

V roce 2001 byla popsána situace takto - do Domova dochází skupina mladých lidí z církevní skupiny, kteří Domov sami oslovili a nabídli své služby. Vztahy mezi personálem a dobrovolníky byly poznamenány spory, jednalo se především o špatné přijetí dobrovolníků ošetrovatelským personálem, také sociální pracovnice nevěřila nezištnému postoji dobrovolníků. Problémy byly způsobeny neinformovaností a neochotou profesionálů činnost dobrovolníků nějak řídit a tím, že personál pociťoval přítomnost dobrovolníků jako ohrožení, jako kontrolu. Vedení Domova o další dobrovolníky neusiluje a neplánuje se skupinou dobrovolníků navázat užší vztahy. Personál poté, co zaznamenal velký zájem ze strany obyvatel, přesunul některé aktivity na jiná odpoledne, aby se klienti mohli pravidelných čtvrtečních odpolední s dobrovolníky účastnit. (Niklová 2001).

Chodov - na základě informací získaných od vrchní sestry jsem učinila tento závěr. Domov dobrovolníky nevyhledává, na ošetrovacích jednotkách s nimi nespolupracuje, respondentka přistupuje k dobrovolnickému programu spíše zdrženlivě, o aktivní spolupráci neuvažuje, protože nabídku aktivit Domova považuje za dostačující. Zajímat by se začala, pouze pokud by o dobrovolníky projevíli zájem sami obyvatelé. Staniční sestra by dobrovolníky přivítala, zvláště jako společníky osamělých seniorů. V Domově spolupracuje s dobrovolníky pouze sociální pracovnice, a to v oblasti volnočasových aktivit, ale dobrovolník musí projevit zájem sám. Předpokládám, že sociální pracovnice by měla o dobrovolníky

zájem, ale aktivně dobrovolníky nevyhledává. Situaci pro rozvoj dobrovolnického programu v Domově hodnotím jako nepříznivou, ale zároveň předpokládám, že sociální pracovnice by mohla být v budoucnu hybatelem změn, s dostatečnou podporou staniční sestry. Za hlavní překážku dalšího rozvoje považuji nedostatek informací, nedůvěru v nezištnost dobrovolníků a pasivní přístup. Také by bylo nutno zlepšit potencionálně nedostatečnou komunikaci mezi jednotlivými vedoucími pracovníky organizace. Usuzuji tak na základě velmi povrchní informovanosti vrchní a staniční sestry o činnosti sociální pracovnice v oblasti volnočasových aktivit.

Takto byla popsána situace v roce 2001 - práce s dobrovolníky je na dobré úrovni. To, co by Domov mohl zlepšit je aktivní vyhledávání dobrovolníků, protože zatím jen čekali, kdo je sám osloví. Domov poskytuje svým obyvatelům širokou škálu pravidelných aktivit a nejrůznějších dalších akcí, které jsou zajímavé a přizpůsobené i pro více handicapované a méně motivované obyvatele. Rozhovor byl veden se sociální pracovnicí, která byla v minulosti na stáži v Belgii, kde se s dobrovolníky seznámila, v Domově spolupracovali se čtyřmi dobrovolníky (Niklová 2001).

Krč - na základě informací získaných od vrchní sestry jsem učinila tento závěr. Domov s dobrovolníky nespolupracuje, nikdy nespolupracoval a během oprav budovy v tomto směru k žádné změně nedojde. Z toho jak byl Domov zařízen i přes skromné možnosti usuzuji, že personál není k prostředí ve kterém pracuje lhostejný, nabídka aktivit pro obyvatele je pestrá. Vrchní sestra by se mohla stát iniciátorem dobrovolnictví v Domově, působí klidným a vyrovnaným dojmem, má pracovní vizi a podporuje vzdělanost personálu. Respondentka považuje pracovní atmosféru v týmu za přátelskou a kooperativní, jediné s čím se potýká je velká fluktuace pomocného personálu. Nemá však o dobrovolnictví žádné informace, s dobrovolníky nemá žádné zkušenosti a není ani jasný postoj paní ředitelky. Hlavní překážkou pro rozvoj dobrovolnictví v Domově je nedostatek informací, během rekonstrukce i ztížené pracovní podmínky a potencionálně pasivní přístup vedení. Předpokládám, že pokud by Domovu pomohl se zaváděním dobrovolnického programu někdo zkušený, dobrovolníci by našli ve staniční sestře oporu.

Takto byla popsána situace v roce 2001 - překážkou pro vstup dobrovolníků je neinformovanost, nepřipravenost zařízení na vstup dobrovolníků, ale hlavně chybí osoba, která by dobrovolníky vyhledávala a vedla. Pravidelné aktivity pro obyvatele vůbec organizovány nejsou. Poměr 250 klientů a jedné sociální pracovnice, která je velmi vytížená nezbytnou administrativou, je kritický (Niklová 2001).

Kobylisy - na základě informací získaných od staniční sestry jsem učinila tento závěr. Dobrovolnictví má v Domově tradici, spolupráce s dobrovolníky je kvalitně organizována a o nové dobrovolníky mají velký zájem. K propagaci dobrovolnického programu využívají mimo jiné registraci v dobrovolnickém centru, nejuspěšněji však zatím byla prezentace u příležitosti pořádaných

kulturních akcích a přátelské kontakty, propagaci pomáhají i studentské stáže. Koordinátorka dobrovolníků, vrchní sestra, považuje spolehlivost a přátelské vztahy při spolupráci s dobrovolníky za velmi důležité. Respondentka hodnotí pracovní atmosféru jako přátelskou týmovou spolupráci se společnými cíli. Domov nabízí velké množství aktivit nejen pro své obyvatele.

Takto byla popsána situace v roce 2001 - Domov má s dobrovolnou činností zkušenosti a má o další dobrovolníky velký zájem. Mají vypracovaný systém zaškolování, hodnocení a odměňování dobrovolníků, např. na konci roku organizují setkání dobrovolníků s poděkováním. V blízké době počítají se zavedením funkce koordinátora, promýšlejí řízení dobrovolníků tak, aby v budoucnu bylo ještě lepší (Niklová 2001).

Bohnice - na základě informací získaných od sociální terapeutky jsem učinila tento závěr. Dobrovolnický program je závislý na nadšení a snaze několika málo lidí. Je organizován kompetentně. Protože se ve velké míře jedná o dobrovolníky z řad přátel, je setkávání a koordinace dobrovolníků méně oficiální. Pokud nedojde ke změně podmínek pro činnost sociálního oddělení, vidím možnost dalšího rozvoje spolupráce s dobrovolníky nereálně, může dojít až k psychickému vyhoření a odchodu pracovníků tohoto oddělení. Hlavní překážku vidím v pasivní podpoře vedení Domova, negativním přístupem ošetrovatelského týmu, nízké prestiži práce sociálního oddělení. Důvodem je podle mého názoru nekvalitní komunikace, dobrovolníci a jejich činnost nejsou vždy vnímány pozitivně, informovanost personálu je nedostatečná, podle údajů respondentky se u některých členů ošetrovatelského týmu již projevuje syndrom vyhoření.

Takto byla popsána situace v roce 2001 - dobrovolníci v Domově zatím nepomáhají. Vedení Domova by dobrovolnou činnost rádo využilo pro individuální kontakt se seniorem nebo jako asistenty terapeuta při aktivitách. V blízkosti se nachází penzion pro seniory, bylo by možné zkusit hledat dobrovolníky mezi relativně soběstačnými obyvateli. Postoj vedoucího sociálního oddělení vůči činnosti dobrovolníků je vstřícný, sociální pracovníce odchází za rok do důchodu a téma dobrovolníků a nových aktivit ji nezaujalo. Práci s dobrovolníky bude mít na starosti nový sociální pracovník. Příprava personálu a klientů na vstup dobrovolníků a zavádění aktivit nebude patrně jednoduchá (Niklová 2001).

Malešice - na základě informací získaných od pana ředitele jsem učinila tento závěr. Domov je řízen s jasnou vizí a sociálně terapeutické oddělení má velký prostor a podporu při své činnosti a plánování aktivit. Podmínkou je nabízet služby kvalitní, které našly v Domově své uplatnění. Při spolupráci s dobrovolníky je důraz kladen na přirozený vznik vztahů. Plánují oslovit obyvatele penzionů a pokud se dobrovolnický program osvědčí, nabídnout jim spolupráci i v této oblasti.

Takto byla popsána situace v roce 2001 - Domov nabízí obyvatelům málo aktivit, chybí vhodné aktivity pro více handicapované obyvatele. Je zde velký nezáměr o činnost dobrovolníků a malá informovanost. Pracovníci, se kterými byl

rozhovor veden, podceňují potřeby starších lidí, jako je například potřeba komunikace. Větší rozvoj dobrovolné činnosti v blízké době výzkumník nepředpokládá (Niklová 2001).

Záběhllice - na základě získaných informací od sociální pracovnice jsem učinila tento závěr. Domov prochází velkou organizační změnou, která je řízena týmem vzdělaných a motivovaných pracovníků s jasnou vizí, kteří se nebojí nestandardních řešení. Domov nabízí množství aktivit a velmi intenzivně spolupracuje se studenty i mimo rámec jejich školních povinností. Domov může poskytnout mnoho zajímavých zkušeností a námětů k zamyšlení. Domnívám se, že zájemci o dobrovolnickou činnost zde pro svoji činnost najdou dobré zázemí.

Takto byla popsána situace v roce 2001 - v Domově je spíše standardní nabídka aktivit, účast obyvatel na nich je relativně vysoká (průměrně 20 – 30 klientů). Domov pro činnost dobrovolníků nejspíše není připraven, jejich aktivní vyhledávání se rozhodně neplánuje. Chybí osoba, která by s dobrovolníky pracovala. Zájem o dobrovolníky ze strany sociálních pracovníků není příliš intenzivní, je spíše formální (Niklová 2001).

Háje - na základě získaných informací od vrchní sestry jsem učinila tento závěr. Domov nabízí pestrou paletu aktivit pro obyvatele, uplatňují zde metodu bazální stimulace s pozitivními výsledky u klientů ošetrovatelského oddělení, aktivně vyhledávají informace o možnostech spolupráce s dobrovolníky, mají jasnou představu o postavení dobrovolníků v organizaci, uvědomují si rizika i výhody spolupráce. Myslím si, že Domov je na zahájení spolupráce s dobrovolníky připraven, informace o možnostech spolupráce s dobrovolníky vyhledává psycholožka Domova.

Takto byla popsána situace v roce 2001 - Domov nabízí pro obyvatele mnoho různorodých aktivit, dobrovolníci se v domově prakticky nevyskytují, vedení domova si uvědomuje výhody i rizika dobrovolnictví. Největší překážkou pro začátek dobrovolné činnosti je, že není člověk, který by se dobrovolníkům systematicky věnoval (Niklová 2001).

Ďáblice - na základě získaných informací od sociální pracovnice jsem učinila tento závěr. Domov nabízí velký výběr programů a aktivit. Koordinaci projektů má v kompetenci vzdělaný, motivovaný personál. Domov je velmi úspěšný při oslovování sponzorů, aktivně vyhledává projekty zlepšující kvalitu poskytovaných služeb, s dobrovolníky spolupracuje, těžiště své práce zde ale vidí v práci se studenty v rámci stáží. V tomto směru spolupracuje i s německými studenty, kteří Domov navštěvují.

Takto byla popsána situace v roce 2001 - Domov nabízí obyvatelům mnoho nejrůznějších aktivit, pomoc dobrovolníků již využívají. Velmi vážně uvažují o funkci koordinátora dobrovolníků a také o aktivním získávání dobrovolníků. Domov důchodců je velmi perspektivní z hlediska dalšího rozvoje dobrovolné činnosti (Niklová 2001).

Unhošť - na základě informací získaných od respondentů jsem učinila tento závěr. Situaci v Domově v Unhošti považuji za velmi příkladnou týmovou spolupráci vedoucích pracovníků s jasnou vizí a profesionálním přístupem. Musím dodat, že také velkým lidským nadšením, profesní hrdostí a pozitivním laděním. Měla jsem možnost hovořit s vrchní sestrou, sociální terapeutkou, dobrovolnicí i panem ředitelem. Domov jsem navštívila po telefonické domluvě. Domov prochází razantní změnou organizace práce a mimo intenzivní spolupráce se studenty, kontaktoval dobrovolnické centrum v Kladně a začal spolupracovat i s dobrovolníky.

Rožďalovice - na základě získaných informací jsem učinila tento závěr. Vedení Domova má jasnou vizí změn, které se musí uskutečnit v rámci zvyšování kvality poskytované péče. Byla to i jedna z okolností, která přesvědčila vedení nizozemského Domova, že jejich nabídka spolupráce bude využita k vzájemnému obohacení a ne pouze jako možnost navštívit cizinu. Partnerství, vzniklé v rámci projektu „Matra“ jako jedno z mála přetrvalo a vše nasvědčuje tomu, že bude pokračovat. V Domově nyní chybí osoba, která by se rozvoji dobrovolnického programu byla schopna intenzivně věnovat a proto se program dále nevyvíjí. Do budoucna však plánují změnu.

Onšov - na základě získaných informací jsem učinila tento závěr. Spolupráce s Nizozemím v rámci projektu „Matra“ přinesla mnoho viditelných změn, hlavním přínosem bylo množství nových informací a možnost potvrdit si správnost svých názorů. Jsou velmi aktivní ve vyhledávání možností spolupráce s místními občany a Domov je jedním z center dění v obci. Dobrovolnictví je založeno na přátelství a sousedské pomoci.

Hradec Králové - na základě telefonicky získaných informací jsem učinila tento závěr. Domov je ve vyhledávání dobrovolníků pasivní, rozvoji brání i nepochopení principů dobrovolnictví, nedostatek personálu, tedy i vhodného koordinátora činnosti dobrovolníků. Zahraniční zkušenosti z projektu „Matra“ jsou vnímány jako nepřenositelné do českého prostředí, roli zde hrála i jazyková bariéra při pobytu v zahraničí. Domov s dobrovolníky nespolupracuje, v brzké době změny postojů neočekávám.

Český Dub - na základě telefonicky získaných informací jsem učinila tento závěr. Účast na projektu „Matra“ je respondentkou vnímána pozitivně. Domov spolupracuje s frekventanty ošetřovatelského kurzu, kteří zajišťují i dostatečnou nabídku činností. Nelze však zjistit, jak je jejich přítomnost pravidelná a zda v Domově působí i v době prázdnin. O dobrovolníky projevila respondentka zájem, protože však nevykonává žádnou z vedoucích pozic, je v Domově sekretářkou, nelze usuzovat jak je tento zájem rozšířen. Domov nyní s dobrovolníky nespolupracuje.

Krásné Březno - s dobrovolníky mají již dlouhodobé zkušenosti, vedení dobrovolníků je na profesionální úrovni, Domov se účastnil projektů podporujících dobrovolnictví „Senior“. Účastnil se i projektu „Matra“, nicméně impulzem k dobrovolnictví byla aktivita města v rámci plánování komunitní péče. Informace jsem získala telefonicky i od dobrovolnického centra Ústí nad Labem, které s Domovem spolupracuje.

Dosažení cílů

Prvním cílem, který jsem si stanovila, bylo zaznamenat údaje pomocí částečně strukturovaného rozhovoru s vedoucím pracovníkem. Pro získávání informací bylo nejvhodnější Domov osobně navštívit. Vzhledem k velmi krátké a jednostranně zaměřené návštěvě, jsou však závěry této práce silně ovlivněny osobností respondenta a momentálními okolnostmi v průběhu návštěvy a rozhovoru. Získané informace jsem neměla možnost si ověřit z více zdrojů. Tuto skutečnost považuji za slabý článek provedeného výzkumu, jehož výsledky tak lze považovat spíše za nástin situace a v žádném případě je nelze generalizovat. Informace jsem mohla doplnit pouze pozorováním během prohlídky Domova. Všimla jsem si především, zda potkávám klienty ve společných prostorách Domova, zda mají klienti ošetrovatelského oddělení možnost přes den chodit v civilních šatech, zda jsou aktivity nabízeny pravidelně včetně víkendů, jak je na vývěškách prezentována činnost Domova, na kvalitu spolupráce týmu jsem usuzovala podle toho, jak byli respondenti informováni o aktivitách kolegů, za důležité pro rozvoj dobrovolnictví jsem považovala i pozitivní přístup k řešeným problémům a jistou dávku nadšení, které strhává nerozhodné.

Předpokládala jsem, že historie Domova v místě prospěje spolupráci s okolní komunitou. Pracovníci však nikdy nepotvrdili, že by Domov mohl těžit ze své historie například při získávání dobrovolníků. Naopak se museli snažit změnit negativní vnímání Domova jako instituce, např. Domovy Dejvice, Malešice a Unhošť. Pokud se jednalo o Domovy v Praze, stáří budovy také nebylo příliš podstatné, budovy jsou opravovány a až na Kobylisy vždy byly již stavěny jako Domov pro seniory, předpokládala jsem, že špatný technický stav budov bude uváděn jako překážka, prostorová a finanční. Prostorové možnosti některých Domovů jsou sice žalostné, ale jako příklad možných řešení bych ráda uvedla Domov Kobylisy, kde nainstalovali sklápěcí jídelní stolky na zeď jednotlivých pokojů, či Bohnice, kde nad lůžkem měl každý klient možnost vystavit si na policiče obrázky a rodinné suvenýry. Mnohé Domovy musí také provádět rozsáhlé úpravy interiéru, aby vznikl bezbariérový prostor.

Dalším cílem bylo získané údaje zhodnotit a identifikovat hlavní překážky v úspěšnosti dobrovolnického programu. Srovnáním popisovaných podmínek činnosti dobrovolníků a přístupu personálu pražských Domovů obsažených v práci Niklová 2001 a informací získaných během mého výzkumu, hodnotím vývoj přístupu k péči o seniory v pražských Domovech za velmi progresivní. V práci Niklová 2001 je pestrost nabídky aktivit pro seniory jmenována jako významný faktor, který má přímou souvislost se zájmem Domovů o činnost dobrovolníků a

zároveň vznáší požadavek na dostatečně motivovaný personál a dostatečný počet pracovníků, který byl podle Niklové v mnohých Domovech problematický.

Výzkum tyto závěry potvrdil a zároveň ukázal, že situace, kdy je Domov pro seniory vnímán vedoucími pracovníky jako organizace, umožňující potřebným seniorům důstojně uplatňovat svá práva a zároveň jako místo pro setkávání generací, je již mnohem častější než uvádí Niklová 2001 a odráží se v pracovní vizi Domovů, zejména těch, které s dobrovolníky úspěšně spolupracují - Kobyličky, Dejvice, Malešice, Bohnice, Ďáblice a Záběhlice. Jako velmi významná souvislost se zájmem Domovů o činnost dobrovolníků je existence sociálně-terapeutických týmů. Přítomnost spolupracujícího týmu a podpora vedoucích pracovníků v Domově korespondovala s úspěšností dobrovolnického programu. Ve všech Domovech výběrového souboru Niklová 2001 pracují sociálně-terapeutické týmy, jedná se především o sociální pracovníky, sociální terapeuty, arteterapeuty, ergoterapeuty a další. Pracuje zde také vysokoškolsky vzdělaný personál ve vedoucích pozicích, ať už je to psycholog či absolvent sociálních oborů. Pracovní kompetence týmů se v jednotlivých Domovech liší, ale vždy mají pod patronací přípravu volnočasových aktivit, popřípadě spolupráci s dobrovolníky.

Další okolnost, která přispívá k prosazování spolupráce s dobrovolníky je organizování péče podle individuálních plánů, sociálně-terapeutického i ošetrovatelského. Jedná se zřejmě o důsledek celkových změn v organizaci práce, podrobnějšímu mapování potřeb klienta a změny v přístupu personálu. V Unhošti a Záběhlicích se začátek rozvoje dobrovolnictví shoduje se započítáním změn v organizaci. Spolupráce Domova se studenty, pokud se tak děje aktivní formou, má také pozitivní vliv na rozvoj dobrovolnictví. Domov v Záběhlicích a Ďáblicích, kde se věnují pečlivé přípravě prostředí a vedení stážistů, upřednostňují intenzivnější spolupráci se školami před dalšími dobrovolníky. Studenti představují jistou kontrolu, protože o Domově referují např. ve škole, jejich přítomnost je jistě i známkou otevřenosti organizace a vstřícnosti, která je při spolupráci studentů s ošetrovatelským personálem nutná.

Niklová 2001 uvádí, že informovanost o dobrovolnictví a možné spolupráci s dobrovolníky byla malá. Ve vztahu k dobrovolníkům převládá pasivní až negativní postoj a byly podceňovány potřeby seniorů, zejména potřeba komunikace a sociálního kontaktu.

Spolupráce s dobrovolníky, pokud se jedná o manažerský přístup (Bohnice, Dejvice, Malešice, Ďáblice a Záběhlice), je již ve všech pražských Domovech vedena koordinátorem. Nejčastěji se v těchto Domovech jedná o pracovníka sociálního týmu, v Kobylicích vede dobrovolníky vrchní sestra. Dobrovolníci a jejich přínos pro organizaci je nyní vedoucími pracovníky hodnocen jako prospěšný, zejména v péči o osamělé seniory. Přínos dobrovolníků v péči o seniory hodnotí kladně i pracovníci Domovů, kde s dobrovolníky nespolečně pracují (Krč, Háje). Pouze v Domově Opatov byl přístup k dobrovolníkům převážen obavami z poškození klienta, pochybnostmi o nezištnosti dobrovolníka a přesvědčením, že péče v Domově je dostatečná. Dobrovolnictví je ve většině Domovů vnímáno jako jedna z variant zajištění kvality poskytované péče a

otevření se veřejnosti. Domovy se musí potýkat s předsudky, že Domov je místo „kde se nic zajímavého neděje, kam se může pouze za příbuznými“ apod. Tyto šablonovité názory se Domovy snaží vyvrátit pořádáním aktivit i pro místní komunitu, např. pozváním na koncerty a divadelní představení, spoluprací se školami v okolí a pozitivní prezentací v místním tisku. Některé Domovy jsou úspěšné při získávání sponzorských darů, např. Dáblice.

Bariéry rozvoje dobrovolnictví (Niklová 2001) zůstávají stejné, pasivita při vyhledávání zájemců o dobrovolnickou činnost, neinformovanost, nedůvěra v nezištnost motivací, podcenění nutnosti věnovat se individuálně osamělým seniorům, nedostatečná týmová spolupráce pracovníků Domova. Strach z poškození klienta dobrovolníkem se vyskytl pouze u Domovů, které s dobrovolníky nespolupracují a nejsou ani o dobrovolnictví informováni, např. v Domovech Opatov a Krč. Jako jeden z důvodů uvádějí špatné zkušenosti s muži na náhradní vojenské službě a s pracovníky přicházejícími z úřadů práce. Tento problém s vysokou fluktuací personálu a nevhodnými kandidáty pro práci se seniory zajímavě řeší v Rožďalovicích. Žadatelům o práci v Domově nejdříve nabídnou dvou až sedmidenní dobrovolnickou smlouvu, kandidát má tak možnost seznámit se s požadavky práce se seniory, pozná všechna rozdílná pracoviště Domova, hovoří s personálem. Zároveň je možno posoudit, zda je kandidátův přístup ke klientům vhodný a zda je schopen práce v týmu. Zájemce může takovouto formu spolupráce kdykoliv ukončit, nezanedbatelný není ani ušetřený administrativní čas při vyřizování příjmu a propuštění zájemce. Požadavek na zákonnou úpravu pozice dobrovolníka v organizaci byla splněna, tato bariéra byla překonána.

Z rozhovorů s vedoucími pracovníky vyplynulo, že základními požadavky na dobrovolníka jsou spolehlivost, schopnost spolupráce a kladný vztah k seniorům. Nejvíce jsou dobrovolníci ceněni jako společníci osamělých klientů. Jsem velmi ráda, že Domovy spolupracují s tělesně postiženými dobrovolníky a že je to partnerství rovnocenné.

Cílem této práce bylo také zhodnotit na základě zaznamenaných informací, zda spolupráce se zahraničím v „projektu Matra“ přispěla k rozvoji dobrovolnictví ve vybraných Domovech pro seniory. Srovnáním výchozích podmínek Domovů z pohledu zahraničních zkušeností, jsem došla k tomuto závěru: ve všech Domovech se vyskytl alespoň jeden vedoucí pracovník, který měl možnost navštívit zahraničí v rámci stáže, kurzu, tématického zájezdu, projektů zahraniční spolupráce. Tato zkušenost je vnímána jako inspirující, pouze v Krči tento názor nezastávají. Návštěva Domova v Německu však byla organizována jako fakultativní výlet v rámci prázdninového zájezdu.

Přímá účast na projektu „Matra“ měla průkazně pozitivní vliv na situaci v Domovech Háje, dále Onšov a Rožďalovice. Je to způsobeno i dlouholetou spoluprací s nizozemskými Domovy Merenhoef, Maria Dommer a Domovem v Den Haag. Partnerství s sebou přinesla intenzivní výměnu zkušeností z oblasti

péče, ale také managementu, které byly mnohdy velmi cenné. Nezanedbatelná je morální a materiální podpora, která urychlila změny zejména v oblasti péče. Příkladem je vznik individuálních plánů péče klientů, důraz na zachování intimity a důstojnosti klienta, větší pestrost volnočasových aktivit, dělba kompetencí personálu, vypracování standardů kvality a další. Domovy Onšov a Rožďalovice, oba sídlící v historických budovách, se také nechaly inspirovat při přestavbách interiérů. Pro obyvatele pak byly zahraniční návštěvy „hostů z daleka“ slavnostní záležitostí spojenou s přípravou programu a výrobou darů. V rámci výměn mezi Domovy navštívili někteří obyvatelé Nizozemí. Partnerství byla vzájemně vyvážená a nizozemským hostům naopak přinesla pestré zážitky při návštěvách v Čechách.

Ostatní Domovy se zapojily v rámci jiných projektů, nebo se jednalo o soukromou iniciativu jednotlivců. Jako inspirativní pro práci v Domově je návštěva zahraničí vnímána ve všech pražských Domovech, pouze v Opatově vyjádřila respondentka pochybnost, zda jsou zahraniční zkušenosti přenosné na české podmínky, podobný názor zastávala i respondentka v Českém Dubu. Z dostupných informací vyvozují, že možnost zahraniční zkušenosti je pro pracovníky a jejich činnost v Domově přínosem, je však nutné aby vnímali zahraniční realitu a odlišnosti ne jako překážku pro využití získaných poznatků v Čechách, ale jako inspiraci s nutností získané zkušenosti přizpůsobit podmínkám v českých Domovech.

Spolupráce s dobrovolnickým centrem také výrazně přispívala ke zlepšení integrace dobrovolníků do organizace. Vyžaduje však již aktivní přístup od vedoucích zaměstnanců Domova, např. Unhošť, Malešice. Opakem je Český Dub, kde ani účast na kurzu věnovaném problematice dobrovolnictví, nevedla k rozšíření spolupráce s dobrovolníky.

Srovnáním situace popisované v práci Niklová 2001 a informací získaných během mého výzkumu, hodnotím celkový vývoj přístupu k péči o seniory v pražských Domovech pro seniory za velmi progresivní. Pracovníci vzniklých socioterapeutických týmů mají patřičnou kvalifikaci v oborech pomáhajících profesí, dobrovolníci a jejich přínos pro osamělé seniory je vedoucími pracovníky hodnocen jako prospěšný, dobrovolnictví je vnímáno jako jedna z variant zajištění kvality poskytované péče a spolupráce s dobrovolníky je koordinována. Pouze v Domově Opatov nedošlo k žádné změně v rozvoji dobrovolnictví a mají nejméně pracovníků sociálně-terapeutického týmu ve srovnání s ostatními Domovy. V Krči dosud s dobrovolníky nespolupracují, ale přístup k potřebám seniorů z pohledu staniční sestry je velmi kvalitní, výrazně se zvýšil počet pracovníků Domova a vznikl sociálně-terapeutický tým.

Během výzkumu jsem se setkala s mnoha zajímavými náměty, pro přesnější rozbor situace by bylo v budoucnu vhodné získávat informace od více pracovníků Domova, nejlépe zástupců jednotlivých týmů, sociálně-terapeutického a ošetrovatelského, vedení Domova a obyvatel. Metoda částečně strukturovaného rozhovoru se osvědčila, umožnila zachytit rozdíly u jednotlivých respondentů.

Jiný pohled na změny vnímání potřeb seniorů by také umožnilo porovnání nabídky a přístupu k aktivizačním programům v jednotlivých Domovech. Velmi mne to zaujalo, ale v rámci prováděného výzkumu jsem se na tuto oblast nezaměřovala, přesto si myslím, že zde jsou rozdíly v zapojení obyvatel do dění v Domovech. Například jak se Domovy věnují obyvatelům tzv. „neorganizovaným“, z důvodu nemohoucnosti nebo pouhé nelibosti ke skupinovým činnostem, jak zaměřují činnost na „pánskou část“ obyvatel, jak vzniká vlastně program. Ten vzniká jako široká škála nabídek, kde si každý vybere dle momentálního rozpoložení, nebo vzniká jako odezva na specifické dovednosti a zájmy skupiny klientů, účastníků aktivit. Zaměřit se na „vhodnost“ aktivit, kdy malování velikonočních zajíčků může být pro seniory svým způsobem degradující, evokující mateřskou školku, opakem mohou být reminiscenční projekty. Do jaké míry se do přípravy programů zapojí senioři, reagují programy na aktuální dění v Domově?

Vzájemná výměna informací a zkušeností o dobrovolnické činnosti mezi Domovy je, jak usuzuji, malá. Při rozhovorech nebyli jednotliví pracovníci o situaci v jiných organizacích informováni. Domovy, které v Praze s dobrovolníky spolupracují, získávaly často informace z internetových stránek dobrovolnického centra. Domovy, které mají s dobrovolnictvím dobré zkušenosti, se již snaží o své činnosti psát do místního tisku, využívají kulturních akcí k hledání nových dobrovolníků.

K dalšímu rozšíření dobrovolnictví by jistě přispělo, kdyby si Domovy více vyměňovaly své zkušenosti a rady týkající se spolupráce s dobrovolníky a se studenty, a jejich přínos pro organizaci. Také by přispěla výměna informací ohledně zavádění individuálních plánů sociální a ošetrovatelské péče. Většina oslovených Domovů vypracovává standardy kvality, ale informace si v této oblasti téměř nevyměňují, někteří ani nechtějí z „profesní“ hrdosti. Možnost pro pracovníky Domovů osobně se seznámit s úspěšnými programy v Čechách by jistě byla významnou motivací v rozvoji dobrovolnictví při péči o seniory.

Při sběru dat v Čechách jsem se setkala s názorem „vše je v lidech“, v Nizozemí pak s názorem „alles hang af van mensen“, všechno záleží na lidech. Domnívám se, že závěry mého výzkumu tyto výroky potvrzují.

Seznam literatury:

- Anheier, H., Salamon, L.: Volunteering in cross-nation perspective, Civil Society Working Paper no.10, London 2001
- Bulletin „30 dní pro občanský sektor“, ICN, Praha 2002
- Denis, R., Nies, H.: Tussen de regels door, NZI, Utrecht 2000
- Kol. autorů, Diskriminace seniorů v České republice, AGE, o.s. Život 90, Praha 2004
- Erdinger, M.: Formy práce se seniory v domovech důchodců, FF UK Katedra sociální práce, Praha 1997
- Giddens, A.: Sociologie, Argo, Praha 2001
- Gregorová, S.: Dobrovolnictví v ČR, akreditace dobrovolnického programu, závěrečná písemná práce VII. ročníku studia pro vedoucí pracovníky neziskových organizací, 2004
- Halásková, R.: Kapitoly ze sociální politiky, FF University Ostrava, Ostrava 2003
- Hauserová-Schonerová, I.: Děti potřebují prarodiče, Portál, Praha 1996
- Kalvach, Z., Hrabětová, E.: Senior a já, SPVG, Praha 2005
- Knauff, E.: Senior Citizen as Volunteers, Independent sector, Washington 1993
- Knauff, E.: Americas Teenagers as Volunteers, Independent Sector, Washington 1993
- Kopřiva, K.: Lidský vztah jako součást profese, Portál, Praha 2000
- Krutina, M.: Řízení lidských zdrojů – dobrovolnictví, Český helsinský výbor, 2004
- Lašťovka, M.: Pražské spolky, Pragensia-Scriptorium, Praha 1998
- Matoušek, O.: Sociální práce v praxi, Portál, Praha 2005
- Metodika integrace dobrovolnictví v zařízeních pro seniory, Hestia, Praha 2005
- Národní program přípravy na stárnutí na období let 2003-2007 v ČR, MPSV Praha 2003

„Neobyčejní senioři“, výroční zpráva 2005, Dobrovolnické centrum Ústí nad Labem

Niklová, D.: Bariéry rozvoje dobrovolnictví v pražských domovech důchodců zřizovaných magistrátem, FF UK Katedra sociálních studií, ročníková práce, Praha 2001

Novotný, M. a kol.: Dobrovolníci v nemocnicích, Hestia, Praha 2002

Kol. autorů: Obce, města, regiony a sociální služby, Socioklub, Praha 1997

Kol. autorů: Obyčejní lidé dělají neobyčejné věci, Hestia, Praha 2005

Pacovský, V.: Geriatrie, Scientika Medica, Praha 2004

Praktický průvodce programem Dobrovolníci v nemocnicích, Hestia, Praha 2005

Kol. autorů: Průvodce dobrovolnictvím pro neziskové organizace, Hestia, Praha 2002

Rheinwaldová, E.: Novodobá péče o seniory, Grada, Praha 1999

Scragg, T.: Cesty k partnerství, ICN, Praha 1997

Siegel, D., Yancey, J.: Obnova občanské společnosti, Rockefeller Brothers Fund, NY 1993

Simon, P.: Verpleegkundige en recht, Koninklijke vermande, Lelystad 1997

Spalková, D.: Pojďme spolu pomáhat, Alfa marketing, Liberec 2004

„Stárnutí po Česku“, závěry konference 22 – 30.9.2004, Rada seniorů při Českém Helsinském výboru, Život 90, Praha

Kol. autorů, Stáří a důstojnost, o.s. Cesta Domů a Open Society Fund Praha, Praha 2004

Svět seniorů, sborník VIII. konference Klubu UNESCO, Kroměříž 1999

Tošner, J., Sozanská, O.: Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích, Portál, Praha 2002

Tošnerová, E.: Dobrovolnictví jako pedagogický problém, PedF UK fakulta pedagogiky, diplomová práce, Praha 2004

Urbanová, D.: Pro seniory – dobrovolnický program Ústí nad Labem, PedF Hradec Králové Ústav sociálních studií, ročníková práce, Hradec Králové 2001

Urbanová, D.: Vznik organizovaného dobrovolnictví v oblasti péče o staré občany, Univerzita JEP Ústí nad Labem, fakulta sociálně ekonomická, ročníková práce, Ústí nad Labem 1999

Vágnerová, M.: Psychologie pro pomáhající profese, Portál, Praha 2000

Věk nerozhoduje, programové prohlášení AGE- Evropská platforma seniorů, AGE a Život 90, Praha 2004

Kol. autorů, Volunteering across Europe, Spes Roma, Hestia, Praha 2005

Závěrečné hodnocení Mezinárodního roku dobrovolníků 2001 v ČR ze dne 24.1.2002, MPSV Praha

Prameny:

MPSV: Národní program přípravy na stárnutí, úvod, plán, program, demografické údaje, Praha 14.11.2001

Vláda ČR: informace o plnění Národního programu přípravy na stárnutí na období let 2003 až 2007, Praha 16.1.2005

Evropská charta pacientů seniorů, Česká gerontologická a geriatrická společnosti ČLS JEP a Česká alzheimerovská společnost, Praha 1998

Články:

(bw) : Kwart van Nederlanders is vrijwilliger, Algemeen Dagblad Maarssen, 3.11.2005, str. 5

Kubů, H.: Do důchodu bezestrachu, časopis Grantis, 1/2005, ročník XIII, str.9

Van Dijk, J.: Tsjechen ontvangen op Goudestein, Weekend Vechtstreek, 22.12.2000, str. 13

(tn): V Kroměříži na konferenci dobrovolníci, MF Dnes východní Morava, 15.5.2002, str: 2

(job): V Olomouci se sešli dobrovolníci, MF Dnes střední Morava, 15.2. 2002, str. 2

Seznam internetových pramenů:

www.armadaspasy.cz, www.agnes.cz, www.bbbs.org, www.business.center.cz,
www.caritas.cz, www.cestadomu.cz, www.civiq.nl, www.ckrumlov.cz,
www.cpkp.cz, www.cvvm.cz, www.czechdonors.cz, www.cwz.nl, www.dcul.cz,
www.diakonieccce.cz, www.fokus.cz, www.hest.cz, www.iave.org,
www.ibo.wz.cz, www.icn.cz, www.icos.cz, www.inexsda.cz,
www.kiezmetzorg.nl, www.kormidlo.cz, www.maria-dommer.nl, www.mpsv.cz,
www.mvcr.cz, www.neziskovky.cz; www.helkom.cz, www.portal.gov.cz,
www.siw.nl, www.utrechtzorg.nl, www.volunteernet.ecn.cz,
www.vrijwilligerspunt.nl, www.wikipedie.cz, www.wtd.vlada.cz, www.youth.cz,
www.zivot90.cz

Příloha I.

Důstojnost člověka a společnost

Důstojnost je složitá entita. Obvykle se spojuje s pojmy jako úcta, autonomie a ovládání. V evropském kontextu můžeme vyjmenovat další pojmy spojené s důstojností.

Důstojnost zásluh a společenský status jsou lidem často připisovány v souvislosti s jejich rolí či postavením ve společnosti. V tomto smyslu souvisí důstojnost s funkcí jako je například starosta či biskup. Mladší lidé si touží postavení vydobýt a starší se jeho ztráty bojí. Odchod do důchodu či ztráta zaměstnání může změnit naše ekonomické či společenské postavení, ne vždy k horšímu, a můžeme prožívat pocit ztráty důstojnosti.

Důstojnost mravní síly vyzařuje z člověka mravně autonomního a celistvého. Žijeme li podle našich mravních zásad a nedáme li se strhnout k podlému a krutému chování, zachováme si sebeúctu a nebudeme zavrženi okolím. Profesionální pracovníci, lékaři, sestry i sociální pracovníci s mravním pocitem závazku péče o člověka, pociťovali silnou frustraci pramenící např. z nedostatku zdrojů a tím nemožnosti dostát svému závazku¹. Silně to ovlivnilo jejich důstojnost mravní síly.

Důstojnost osobní identity je nejvýznamnější ve spojitosti se staršími osobami, souvisí se sebeúctou a odráží osobitou identitu jedince. Tuto důstojnost poškozují fyzické zásahy, ale také citové či psychologické újmy, například ponižování. Pevné vědomí vlastního já, kdo jsem, přijetí svého fyzického vzhledu, schopnost porozumět smyslu dění kolem sebe i svým činům, moci se na podílet na životě komunity, udržet si svobodu soukromí to vše vede k vědomí vlastní ceny, sebeúcty a sebedůvěry. Pokud si vážím sám sebe, jsem schopen navazovat dobré vztahy s ostatními a svůj život hodnotit pozitivně. Ztrátou osobní identity jsou ohroženi především lidé oslabeni nemocí a závislí na pomoci jiných.

Důstojnost univerzální, vnímající člověka jako jedinečnou lidskou bytost s nezcizitelnými právy s odkazy například na lidská práva a související s pojetím člověka jako božího obrazu.

Ztráta kontroly nad svým tělem, např. inkontinence, je příčinou ztráty důstojnosti. Pokud nepochopíme a nedokážeme se vcítit do druhého v takové situaci, ohrožujeme možnost vyrovnat se s pocitem hanby u druhých, ale i u sebe a tím významně narušujeme důstojnost identity sebe i druhých. Podstatou lidského bytí je i tvorba příběhů o svém životě, které nám pomáhají porozumět a tvarovat svoji identitu. Příběhy ospravedlňují naše činy a vysvětlují následky námi jinak nepochopené. Budujeme si tak důstojnost zásluh, mravní sílu i svoji identitu, jak ji vidíme ve formě pro nás přijatelné.

Potřeba společenského respektu je nepřehlédnutelná. Ten se utváří na základě společenského postoje k vnímání dané skupiny jako jsou

senioři, svobodné matky, národnostní menšiny a ostatní. Velmi negativní vliv na vnímání stáří mají postoje zatížené názory ageismu, vyjádřeného popíráním problémům seniorů, diskriminací, politickou pasivitou v řešení sociální problematiky seniorů ale i negativní image např. v reklamě.

Zdroj: Respektování lidské důstojnosti, studijní materiály projektu paliativní péče Cesta domů, Praha 2004

Příloha II.

Armáda Spásy - historie do roku 1948

Jan Škoda (11.7.2000)

Když v roce 1865 zahájil William Booth svoji misionářskou činnost v londýnské chudinské a zločinecké čtvrti Eastend, nikdo netušil, že se rodí jedna z nejpopulárnějších církví moderní doby. Booth totiž dosáhl takové obliby, že jím obrácení se odmítali vracet do lůna starých církví a požadovali vytvoření církve nové a nezávislé. Tato se skutečně zanedlouho ustavila pod názvem “Křesťanská misie východního Londýna”, ale již v roce 1877 byla přejmenována na Armádu Spásy. Snad pod vlivem tohoto nového jména byla o rok později v církvi nastolena tuhá vojenská organizace, napodobující (a mnohdy i překonávající) strukturu a dril tehdejší britské armády. Viditelným znakem této změny bylo zavedení uniforem a vojenských hodností. Armáda Spásy se velmi rychle šířila po celém území Velké Británie, poté pronikla do Spojených států amerických a britských zámořských kolonií a dominií (Kanada, Austrálie, Indie, Jižní Afrika). Na počátku 20.století se uchytila v dalších evropských zemích s převažujícím evangelickým vyznáním (Nizozemí, Skandinávie, Německo) a po první světové válce se prosadila i v zemích katolických, včetně Československa.

Činnost Armády Spásy v sobě integrálně spojuje dvě základní složky - náboženskou a sociální. Náboženský program je zaměřen na “obracení duší na pravou cestu” prostřednictvím shromáždění s hudbou a zpěvem, konaných jak v sálech, tak i především pod širým nebem na ulicích a náměstích. Činnost sociální pak směřuje k záchraně člověka i po stránce materiální (zároveň však rovněž duchovní), k tomuto účelu Armáda Spásy disponuje po celém světě sítí ubytoven pro osoby bez přístřeší, vyvařoven pro chudé, nemocnic, leprosárií, výchovných domovin pro narušenou mládež, záchytných domovin pro propuštěné vězně a dalších ústavů. Sociální činnost Armády Spásy je financována interními i externími peněžními sbírkami (jarní výzva, týden sebezapření). Z celé škály dalších aspektů činnosti Armády Spásy je dlužno připomenout alespoň pátrací službu, která je řízena z londýnského ústředí prostřednictvím celosvětové sítě sborů AS pátrá po pobytu a osudech nezvěstných osob.

Jak již bylo zmíněno organizačně Armáda Spásy napodobuje strukturu britské armády. Po svém obrácení (u tzv. lavice pokání v sále AS) se nováček stává vojínem a svoji činnost v Armádě vykonává po zaměstnání bez nároku na honorář. (Armáda Spásy je zřejmě jedinou křesťanskou církví, která nevyžaduje křest vodou, řídí se slovy evangelia “Já křtím vás vodou k pokání, ale ten, který přichází za mnou, je silnější než já, nejsem hoden ani toho, abych mu zouval obuv, on křtít vás bude ohněm a Duchem svatým” Mat.3.11.) Osvědčí-li se vojín ve službě, může ve svém sboru časem dosáhnout hodnosti hudebníka nebo místního důstojníka (seržanta). Hodlá-li se vojín stát důstojníkem AS je při splnění náročných duchovních a zdravotních kritérií zařazen do tříleté kadetní školy, po

jejímž úspěšném absolvování se stává poručíkem na zkoušku a po dalších letech služby může v hodnostech pokračovat dále (druhý poručík, první poručík, kapitán, starší kapitán, major, starší major, brigádník). Posledně jmenované hodnosti je možno dosáhnout až po 32 letech nepřetržité služby, proto je do kadetních škol přijímána téměř výhradně mládež. Do dalších hodností pak jmenuje generální štáb Armády Spásy (poručík plukovník, plukovník, poručík komisař, komisař). Nejvyšším velitelem je generál, který užívá titulu doživotně a do funkce je volen generálním shromážděním. Důstojníci vykonávají práci v AS jako své zaměstnání, za které pobírají služné (na něž však není právní nárok). Důstojníci jsou podrobeni velmi přísným regulím - vyžaduje se od nich naprostá abstinence a čistota, přísná pravidla platí například i pro uzavírání manželství (přípustný je pouze sňatek mezi důstojníky a to ještě až po tříletém zasnoubení). V rámci Armády Spásy působí i další organizace, např. ženská Domácí liga nebo mládežničtí skauti salutisté.

Do Československa byla Armáda Spásy uvedena v roce 1919, stalo se tak 19.zářím na slavnostním shromáždění ve Smetanově síni Obecního domu v Praze. Tehdy byl uveden i první velitel AS pro ČSR, jímž se stal komisař Karl Larsson, původem Švéd. Na samém počátku působení AS v Československu byla ale učiněna osudná chyba, která později vedla k oklešťování činnosti i násilnému rozpuštění. Totiž, ačkoliv je Armáda Spásy téměř na celém světě považována za církev, v Československu (snad na podkladě obav z odporu poslanců lidové strany, který by zmařil její parlamentní uznání, vyžadované zákonem o státem uznaných církvích) byla konstituována jako spolek na základě zákona spolkového.

V Československu se sice Armáda Spásy díky svému nezvyklému, bombastickému až barnumskému vystupování stala terčem humoru, na druhé straně zde však rozvinula širokou sociální a humanitární činnost. Podílela se na poválečné stravovací a ošacovací akci, byla ji svěřena i akce mléčná. Již ve dvacátých letech u nás AS zřídila řadu sociálních ústavů - Domovinu a kuchyni pro muže bez přístřeší v Praze I, ul. Karoliny Světlé, Domovinu pro mravní obrození žen a dívek v Praze - Krči, domoviny v Jablonci nad Nisou, Kladně a Pardubicích, sirotčinec v Novém Městě nad Metují a další. Zároveň se zvyšoval i počet sborů AS, v polovině 30.let jich bylo již 18. Ve funkci národních velitelů pro ČSR se po Karlu Larssonovi vystřídal poručík komisař Fridrich, poručík komisař Fornachon, Julius Nielsen a Eimar Carl Thykjaer. V Československu Armáda Spásy vydávala značné množství brožur a knih a dva časopisy - český Prapor spásy a německý Kriegsruf (oba vycházely dvakrát týdně a byly distribuovány salutisty v kavárnách, hostincích a restauracích v rámci boje proti alkoholismu).

Po mnichovské dohodě v roce 1938 připadly sudetské sbory (Cheb, Jablonec, Liberec a Opava) Národnímu velitelství pro Německo v Berlíně, sbor ve Stonavě, která byla zabrána Polskem, byl přemístěn do Moravské Ostravy. Po obsazení zbytku republiky byl ze země vypovězen velitel Eimar Thykjaer a pražské ústředí bylo podřízeno Národnímu velitelství v Berlíně jakožto Divizní velitelství pro Protektorát Čechy a Morava. Činnost však byla brutálně omezována

- v roce 1940 byly zakázány veřejné sbírky a kolportáž časopisů, o rok později bylo salutistům zakázáno nosit uniformy a pořádat shromáždění pod širým nebem a oba časopisy byly zastaveny. Počátkem roku 1945 byla velitelstvím protektorátní neuniformované policie zabrána Domovina pro dívky v Krči.

Po osvobození ČSR roku 1945 byla sice část křivd napravena, předválečného rozkvětu však již Armáda Spásy nedosáhla. Sudetské sbory již obnoveny nebyly a zanikla i řada sborů ve vnitrozemí, např. České Budějovice. Ze sociálních ústavů zbyly jen Domovina pro muže v Praze I, Domovina pro dívky v Krči, malá ubytovna v Pardubicích a nově otevřená domovina pro muže v Brně. Obnovení časopisu Prapor spásy (ovšem v silně redukované podobě) se zdařilo až v polovině roku 1946, po půldruhém roce však bylo jeho vydávání - pro údajný nedostatek papíru - opět zastaveno. Roku 1947 se novým národním velitelem pro Československo stal Angličan Herbert Climpson.

V dubnu 1948, po komunistickém puči, byla na všechny sociální ústavy Armády Spásy uvalena národní správa s odůvodněním, že v lidově demokratickém zřízení musí veškerou sociální péči obstarávat stát (ve skutečnosti však, aby nebyla možnost srovnání s úrovní zařízení státních). Rovněž v březnu 1948 komunisté nařídili vytvořit v Armádě Spásy Akční výbor Národní fronty, na rozdíl od většiny jiných spolků se zde však nevyskytli žádní kolaboranti a tak jeho činnost zůstávala okázale formální (což se projevovalo mimo jiné i tím, že jako předseda byl stále vykazován generál sídlící v Londýně). Ovšem již koncem roku 1949 bylo zřejmé, že dny Armády Spásy jsou v Československu sečteny. Poslední možností záchrany by bylo získání statutu církve, čímž by se napravila osudová chyba z roku 1919. V tomto směru byla podána žádost ministerstvu vnitra, komunistické vedení však toto úsilí pochopitelně zmařilo. Frontální útok proti Armádě Spásy byl zahájen v květnu 1950 - velitel Herbert Climpson byl z Československa vykázán a pro výstrahu byli zatčeni a bez soudu internováni důstojníci brněnského sboru. V měsíci následujícím byla Armáda Spásy násilně rozpuštěna a její majetek likvidován.

Zdroj : (24.3.2006) [www.archiv/neviditelnypes/zpravy.cz](http://www.archiv.neviditelnypes/zpravy.cz): Spolky proti totalitě 3. díl: Armáda Spásy

Příloha III.

Dobrovolnická smlouva organizace CWZW

Smlouva dobrovolníka - tato smlouva, jednotná pro celou CWZW, se uzavírá mezi organizací CWZW a dobrovolníkem a není smlouvou pracovní ve smyslu zákona.

Hlavní body smlouvy:

- 17) Po dobrovolníkovi se žádá pozitivní vztah ke křesťanství a dodržování kodexu Armády Spásy
 - 18) Pro který Domov, instituci CWZW, bude dobrovolník pracovat
 - 19) Nevzniká nárok na finanční či jinou odměnu.
 - 20) Kontrakt začíná platit ke dni a po dobu čtyř týdnů trvá zkušební lhůta, během níž se strany alespoň jednou setkají a prohovoří vzájemně své zkušenosti a připomínky. Pokud jedna ze stran nebude spokojena, okolnosti nesplnily její očekávání, smlouva pozbývá platnosti.
- Obě strany se budou snažit vypovědět smlouvu po vzájemné domluvě a popřípadě se dohodnout na jiných pracovních podmínkách.
- 21) Dobrovolník se zavazuje k x hodinám pomoci týdně/měsíčně. V době prázdnin jsou dohodnuty tyto podmínky.
 - 22) Dohodnutá činnost dobrovolníka...
 - 23) Dobrovolník se zavazuje k mlčenlivosti o osobách a všech událostech uvnitř organizace o kterých se dá předpokládat, že jejich zveřejnění by poškodilo klienty nebo organizaci CWZW.
 - 24) Dobrovolník se zavazuje dodržovat řád Domova a domluvené pracovní závazky.
 - 25) Organizace se zavazuje zajistit pojištění dobrovolníka.
 - 26) Proplácení nákladů proběhne dle domluvených pravidel, na základě předložených originálních jízdenek a účtů. Náklady na stravování jsou/nejsou do kompenzací zahrnuty. Cesty autem budou kompenzovány ve výši ...kč/km.
 - 27) Dobrovolník má právo se účastnit všech pracovních setkání organizace, které mají vztah k výkonu jeho činnosti dobrovolníka.
 - 28) Dobrovolník obdržel následující dokumenty: Dobrovolnickou smlouvu, Kodex Armády Spásy Sociální a Zdravotní Péče, informace o Domově, kde bude svoji činnost vykonávat, a informační složku s informacemi o dobrovolnictví v CWZW.
 - 29) Na požádání dobrovolníka bylo vystaveno osvědčení o dobrovolnické práci.

30) Spory mezi dobrovolníkem a personálem řeší koordinátor dobrovolnické činnosti Domova. Spory mezi vedením CWZW a dobrovolníkem řeší k tomu utvořená komise.

31) Při neplnění podmínek této smlouvy si CWZW ponechává právo dobrovolnou činnost okamžitě ukončit.

Podpisy:

Ředitel CWZW

Dobrovolník

Manažer Domova

Příloha IV.

Standard koordinace dobrovolnické činnosti v Maria Dommer

Standard Domova pro seniory Maria Dommer

Organizování dobrovolnické činnosti v Maria Dommer

(Standard vytvořen 1994, verze 7, datum poslední kontroly platnosti 8/2002)

Úvod - náš Domov si stanovil za cíl „podporovat blaho všech seniorů, kteří si zvolí naše pečovatelské a další služby, bez ohledu na vyznání či životní postoje“. Pro dosažení cíle je zapojení dobrovolníků nepostradatelné. V naší organizaci Maria Dommer pracujeme s dobrovolníky již od našeho založení v roce 1967. Dnes, v roce 2002, spolupracujeme se 70 dobrovolníky. Změny v péči o seniory a vývoj v dobrovolnickém hnutí nás přiměly k sestavení tohoto standardu „Organizování dobrovolnické činnosti“.

Cíle, mise a vize péče - mise našeho Domova: „Maria Dommer je ubytovací multifunkční pečovatelské centrum garantující kvalitu a péči se službami poskytovanými dle individuálních potřeb dnes i v budoucnosti.“

(Cíle a mise jsou ve srozumitelné a praktické formě pro práci zaměstnanců rozvedeny ve vizích poskytované péče.)

Každý jednotlivý klient se svými možnostmi stojí v centru naší péče. Vycházíme z emancipační a holistické teorie vnímání člověka. To znamená že nahlížíme na jedince jako bio- psycho-sociální celek, kterému musíme umožnit žít a bydlet. Klient sám určí směr svého života a aktivně se zapojí do procesu péče. Zaměstnanci klientovi poskytují radu a podporu, aniž by narušili klientovo soukromí nebo právo na sebeurčení. Naše pomoc v sobě odráží klientovy potřeby a možnosti a služby našeho Domova.

Pozice dobrovolníka v Domově (organizaci)

Definice dobrovolníka - za dobrovolníka je považován každý, který se přihlásí a je schopen plnit funkci dobrovolníka a bude tak i pracovně zařazen. Z toho plyne, že dobrovolník nemůže za žádných okolností za svou práci vymáhat finanční odměnu. To mu musí být během přijímacího pohovoru jasně řečeno. Dobrovolníkem se může stát každý bez ohledu na pohlaví, věk či kulturní příslušnost.

Definice dobrovolnické práce - dobrovolník je součástí společnosti (komunity) a s tím souvisejících problémů. Jako dobrovolník hraje významnou roli při řešení těchto společných problémů. Musí být schopen pracovat s člověkem jako individualitou, kdy klientovy možnosti a problémy stojí v centru dobrovolníkovy zájmu. Dobrovolník se řídí se holistickou a emancipační filosofií pohledu na člověka. To znamená nahlížet na člověka jako na psychosomaticky, nábožensky a sociálně ucelenou entitu, která je obdařena nezávislostí. Dobrovolník tuto samostatnost podporuje, aniž by narušil soukromí či seburčení klienta.

Pracovní náplň a supervize dobrovolníka - dobrovolnická činnost v našem Domově navazuje na pracovní povinnosti zaměstnanců a je tímto způsobem i organizována. To znamená, že dobrovolníci jsou rozděleni do tzv. pracovních oblastí a odpovědný zaměstnanec v každé oblasti nese odpovědnost za vedení a podporu dobrovolníků. S každým dobrovolníkem jsou uzavřeny dohody ohledně jeho pracovní náplně a délky pracovní doby. V rámci dohodnutých úkolů má dobrovolník volnost k vlastní činnosti a kreativitě.

Odpovědný zaměstnanec nese odpovědnost za dobrovolníka ve své pracovní oblasti nejenom ve fázi zapracování, ale po celou dobu spolupráce. A to zejména v těchto bodech:

- Rozlišení pracovních úkolů dobrovolníka a zaměstnance
- Plnění úkolů dobrovolníkem
- Dobré informování a předávání informací zejména v souvislosti s hlášením incidentů v souvislosti s klientem, řešení nežádoucího chování, řešení klientových stížností, kontakt s klientovým důvěrníkem, související protokoly, pravidla a procedury.
- Pohovory s hodnocením a osobní vedení dobrovolníka

Poznámka - klientův důvěrník je nezávislá, vysoce vzdělaná osoba mimo Domov, která dobrovolně zprostředkovává roli klientova důvěrníka. Klient se na ni může kdykoliv obrátit se stížnostmi a problémy, které nechce řešit přímo s kompetentní osobou v Domově. (např. při konfliktu s personálem, pomoc

s vyplněním daňového přiznání a jiných důvěrných dokumentů, kde nesmí být personál Domova angažován). Domov spolupracuje se třemi takovými důvěrníky a klient je při příchodu do Domova se svým důvěrníkem seznámen. Důvěrník má své kontaktní hodiny, avšak telefonicky se s ním může klient spojit bez omezení. Alespoň jednou za rok se s klienty setká osobně. S vedením Domova se setkává dvakrát ročně a na závěr roku předá zprávu o druhu problémů, které řešil, jaká řešení navrhl a výsledek. Vždy je dodržena anonymita klienta. Tento způsob výrazně napomáhá předcházení oficiálních stížností na Domov a urychluje nápravu konfliktů ke všeobecné spokojenosti klientů i vedení Domova. Stejná služba je poskytována i zaměstnancům.

Koordinace v rámci Domova - koordinace dobrovolnické činnosti náleží koordinátorovi dobrovolníků (manažer ošetřovatelství) a řediteli a je zaměřena především na tyto následující oblasti:

- Oblasti zájmů dobrovolníka
- Rozhovory o zodpovědnosti v rámci zvolené pracovní oblasti
- Podpora dovedností dobrovolníka, další vzdělávání
- Kompenzace nákladů dobrovolníka
- Informování zřizovatele Domova (Organizace Péče a Zdraví Maarssen)
- Rozhovory při významných událostech a poděkování za práci dobrovolníka

Zodpovědnost za vedení a hodnocení dobrovolníka v Domově – koordinátor dobrovolníků, vedoucí manažer ošetřovatelské péče, je zodpovědný a určuje, kým budou dobrovolníci vedeni a jak budou zaopatřeni v jednotlivých pracovních oblastech. Jako člen manažerského týmu je hlavní osobou supervize dobrovolníků, a to jak ze strany ředitelství, tak pro zaměstnance odpovědné za dobrovolníky v jednotlivých pracovních oblastech.

Materiální zabezpečení a prostory pro dobrovolníky - Domov zajistí prostory a prostředky nutné k uspokojivému výkonu dobrovolníka v oblastech zvolené dobrovolnické činnosti dobrovolníka. Zvláště pak šatnu, místnost ke společným informačním schůzkám a odpočinkovou, parkoviště a místo pro bicykly, oběd, nutné kancelářské úkony a možnost kopírování, krytí zodpovědnosti dobrovolníka (pojištění a pracovní vedení dobrovolníka).

Hlášení incidentů - při plnění pracovních úkonů během své dobrovolnické činnosti je dobrovolník povinen řídit se pracovními instrukcemi odpovědného zaměstnance. Dobrovolník je povinen co nejrychleji hlásit každou mimořádnou událost, která vedla k poškození nebo mohla vést k poškození jednoho nebo více klientů. Hlášení dostane koordinátor dobrovolníků Domova. Ten pak informuje

vedení Domova - aby nedocházelo k duplikaci hlášení. Na základě toho se pak navrhne řešení náhrady škod a popřípadě informuje inspekce - nezávislá komise.

Povinnost mlčenlivosti - dobrovolníci jsou vázáni mlčenlivostí o událostech a okolnostech důvěrného charakteru, se kterými přijdou do styku během výkonu své dobrovolnické činnosti. Tato povinnost se vztahuje i na období po ukončení dobrovolnické činnosti v Domově.

Ukončení dobrovolnické činnosti - pokud se dobrovolník rozhodne svoji činnost ukončit, je záhodno co nejdříve informovat pracovníka zodpovědného za oblast dobrovolnickovy činnosti. Ten bez prodlení informuje koordinátora Domova. Ukončení činnosti bude provedeno písemně, s výpovědní lhůtou jednoho měsíce. Během tohoto měsíce se dobrovolník a zodpovědný pracovník z oblasti dobrovolnickovy činnosti jednou setkají při tzv. rozhovoru na rozloučenou (exit rozhovoru).

Zřizovatel může dobrovolnickou činnost ukončit okamžitě, pokud dobrovolníkovo jednání bude v rozporu s vizí organizace a bude poškozováno blaho klienta.

Způsob společenského chování, zacházení - dobrovolník volí odpovídající společenské chování ke klientovi i zaměstnancům. Klient se svými možnostmi a potížemi stojí v centru péče. Klient sám určí svoji životní náplň a hraje aktivní roli v sestaveném plánu péče. Dobrovolník podporuje klienta pouze v rozsahu klientova přání. Podporuje klienta zejména v oblastech činností, které jsou poznamenány omezením tělesných či psychických funkcí klienta. Podpora musí být pouze v hranicích možností dobrovolníka. Nesmí být narušeno soukromí nebo seburčení klienta.

Osobní zisk - mimo svolení vedení Domova nesmí dobrovolník převzít pozůstalost nebo odkaz od klienta, který není pokrevný příbuzný do 4. pokolení nebo manželský partner. Také přijímání darů či předmětů z osobního vlastnictví klienta není bez předcházející dohody s odpovědným vedoucím zaměstnancem Domova možné.

Finanční rozpočet - v rámci ročního rozpočtu bude stanovena částka na výlohy, které s sebou přináší činnost dobrovolníků v Domově.

Postavení a zodpovědnost koordinátora dobrovolníků v Domově - koordinátor dobrovolnické činnosti je osoba, která je zodpovědná za dobrovolníky v našem Domově. Je ve vedoucí pozici a zodpovídá za:

- Vedení dobrovolníků; tvorbu rámcových pravidel, jejich plnění, vymezení úkolů dobrovolníků, podporu dobrovolníků při plnění jejich činnosti z pozice hlavního koordinátora.
- Reaguje na informace od odpovědných pracovníků jednotlivých oblastí dobrovolnických činností.
- Je odpovědný za nábor dobrovolníků a jejich přijímací řízení, výběr vhodných kandidátů.
- Má na paměti důležitost dobrovolníků při práci v manažerském týmu.
- Tvorba vize dobrovolnické práce a řízení dobrovolníků v Domově.
- Provádění a hodnocení kvality řízení dobrovolníků v Domově.
- Sjednocuje přání dobrovolníků v rámci jejich činností a zájmy organizace.
- Sleduje, podporuje a sladuje vývoj dobrovolnictví v Domově s poznatky z oblasti rozvoje dobrovolnictví.
- Adekvátně reaguje na přání a očekávání klientů.
- Hlídá hranice mezi prací dobrovolníka a placeného zaměstnance

Vymezení činnosti a rozsahu odpovědnosti z pohledu pracovního práva a pravidel dobrovolnictví - placení zaměstnanci se zaměřují na úkoly spojené se zdravotní a ošetrovatelskou péčí a pokojovou službou. Dobrovolníci pouze navazují na práci personálu a svojí přítomností plnění úkolů personálu podporují. Dobrovolníci jsou zapojeni v následujících oblastech:

Oddělení volnočasových aktivit

Ruční práce, asistence

Doprovod klienta do nemocnice

Kulturní odpoledne, příprava a vedení

Knihovna

Středeční klub, Soos

Domácí video

Rozhlasové vysílání a televizní noviny

Redakce časopisu Vondelpraet

Denní centrum v Maarssenu „Kleine Marie“

Technické služby, údržba zahrad

Páteční klub, Soos

Roznáška pošty po Domově

Sociální kontakt s klienty Domova

Kavárna, roznáška kávy ve středu a v pátek odpoledne

Pomoc při jednorázových kulturních akcích

Péče o výstavní vitríny

Výzdoba rekreačního sálu v době např. Vánoc, Velikonoc, Mikuláše
Pastorační služby klientům
Roznáška nápojů na pokojích ve večerních hodinách

Poznámka - rekreační sál je společenský, multifunkční prostor, měnící se dle potřeby v kavárnu, karetní klub a podobně. Pojme přes sto lidí. Je součástí zimních zahrad a je členitě uspořádán pro potřeby soukromých návštěv. Domov má vlastní domácí rozhlasové studio a jeden kanál na kabelové televizi, který vysílá ve formě teletextu.

Soos, jedná se o pořady připravené s občerstvením, společenskými hrami typu Videostop a hádankami. Bývá tématicky zaměřen a pod vedením moderátora, který má široké pole působnosti co do obsahu programu. Bingo, společenská tombola s výhrou, taktéž velmi oblíben. Kavárna funguje každé odpoledne, čas bývá vyplněn programem v individuálních skupinkách. Každý z klientů Domova obývá samostatnou bytovou jednotku, klienti ošetřovatelského oddělení pak jednolůžkový pokoj.

Všeobecné zásady pro práci dobrovolníků

- Pozitivní vztah ke skupinám klientů s nimiž přicházejí do styku
- Empatické cítění
- Umění naslouchat
- Umět rozmlouvat (komunikační tempo)
- Nabízet pomoc bez porušování klientova soukromí, sebeurčení a seberozhodování

Vyhledávání vhodných kandidátů a zaškolení dobrovolníka - není v našem zájmu poskytovat zvláštní výhody vybraným skupinám. Dobrovolníci neposkytují nadstandardní služby, ani nejsou v rámci řádu Domova sami nijak zvýhodňováni. Z toho vyplývá, že dobrovolníci mají jasnou představu o své funkci a pozici v organizaci. S dobrovolníky jsou uzavřeny dohody ohledně počtu hodin týdně a oblastí dobrovolnické činnosti, do kterých se zapojí. Pro organizaci je důležité, aby dobrovolník věděl, že činnost je vykonávána bez nároků na odměnu. Je důležité, aby dobrovolník věděl, že domluvené činnosti jsou závazné a je nutné je splnit.

Zodpovědnost za plnění dohodnutých činností přebírá koordinátor dobrovolníků, který je členem manažerského týmu Domova a hlavním manažerem ošetřovatelství.

Pracovní tým - pracovní tým se skládá z koordinátora dobrovolníků, dobrovolníka a vedoucího člena pracovní oblasti, zaměstnance Domova, kde bude dobrovolník vykonávat svoji činnost. Hlavní body práce týmu:

- Kterou cílovou skupinu chceme svojí prací oslovit
- Co můžeme přinést nového, užitečného (nejedná se o materiální vlastnictví)
- Jak svoji cílovou skupinu oslovíme, jak k ní budeme přistupovat
- Jaký bude rozpočet činnosti, kolik můžeme utratit
- Kolik dobrovolníků bude třeba k zajištění činnosti skupiny
- Kolik počet hodin musí být dobrovolníci k dispozici.
- Jaké dovednosti, vlastnosti musí mít dobrovolníci pro činnost skupiny
- Potřebujeme dobrovolníka se speciálními dovednostmi?

Představení a uvedení dobrovolníka na pracovišti a v Domově má na starost vedoucí pracovní skupiny, zodpovědný zaměstnanec Domova z oblasti, kde bude dobrovolník vykonávat svoji činnost. Další podrobnosti objasní dobrovolník již obeznámený s prací ve skupině. Veškeré dohody týkající se počtu hodin a typu práce dobrovolníka jsou písemně zaznamenány v dobrovolnické smlouvě. Další podrobnosti jsou domlouvány ústně. Stejně tak jsou částí smlouvy veškeré závazky ze strany Domova.

Poznámka - pracovní tým je manažerský tým, pracovní skupina je složená z vedoucí pracovní oblasti, kde dobrovolník vykonává svoji činnost - zaměstnanec Domova a skupiny dobrovolníků. Například vedoucí volnočasových aktivit je zaměstnancem Domova a zároveň vede skupinu dobrovolníků se kterou spolupracuje.

Koordinace práce dobrovolníka - pracovní vedení a koordinační pohovory s dobrovolníkem se týkají všech prací a potíží souvisejících s přítomností dobrovolníka v Domově, jeho funkcí i fungováním. Pracovním vedením jsou míněny pravidelné schůzky týkající se pracovního rozvrhu a náplně jednotlivých činností, pracovní atmosféry, prostředí a podmínek. Cílem je dodržení vzájemně dohodnutých podmínek a podpora či zlepšení motivace dobrovolníka.

Práce dobrovolníka vyžaduje aktivní přístup k řešení jednotlivých pracovních úkolů a vedoucí pracovní skupiny, zaměstnanec Domova, zde má pouze podpůrnou roli.

První pracovně evaluační pohovor se uskuteční 30 dní po skončení zkušební lhůty dobrovolníka, druhý po šesti měsících a třetí v závěru prvního roku práce dobrovolníka. Dále se pracovně evaluační rozhovor mezi dobrovolníkem a vedoucím pracovní skupiny, zaměstnancem Domova, uskuteční jednou ročně.

Koordinátor dobrovolníků Domova pak získává informace o situaci dobrovolnické skupiny od jednotlivých vedoucích pracovních týmů, a může tak aktuálně reagovat na vzniklé situace a podporovat dobrovolnictví v Domově na základě vize organizace.

Informace pro dobrovolníka - pokud je dobrovolník úzce pracovně spjat s ošetrovatelským týmem na oddělení, má právo se účastnit pracovních porad tohoto oddělení. Účast na školení je závislá na náplni práce dobrovolníka v Domově. Pokud to situace vyžaduje, Domov zajistí pro dobrovolníka vhodné vzdělávací kurzy či školení.

Informační schůzka, konaná na jaře a na podzim, je pro dobrovolníky povinná. Debatuje se zde o jednotlivých oblastech dobrovolnické práce v Domově a vývoji a změnách v Domově jako organizaci. Dále setkání slouží k výměně postřehů, zkušeností a nápadů. Veškeré důležité informace, aktualizované pracovní plány, telefonní seznamy apod., jsou dobrovolníkům následně zaslány poštou. Během setkání mají dobrovolníci možnost vznést své připomínky a návrhy.

Finanční kompenzace - finanční kompenzace je možná pouze u předem dohodnutých výdajů, které schvaluje vedoucí pracovního týmu. Je nutno předložit platné účtenky.

Jednou do roka uspořádá Domov pro dobrovolníky denní výlet s programem, jako poděkování za práci.

Pojištění a rizika - Domov uzavřel pro dobrovolníky pojištění „poškození majetku třetí osoby“, které platí během výkonu činností v Domově. Pokud bude zjištěna záměrná nedbalost ze strany dobrovolníka, může Domov žádat kompenzaci nákladů či jejich části. Pokud dojde ke škodě, je nutné neprodleně o příhodě sepsat hlášení a předat informace kompetentní osobě Domova, koordinátorovi dobrovolníků.

Neshody mezi dobrovolníkem a personálem - pokud dojde ke sporu mezi dobrovolníkem a zaměstnancem domova, koordinátor dobrovolníků určí po vyslechnutí obou stran (zároveň?) další postup při řešení sporu.

Pracovní právo určuje jak postupovat při nevhodném chování zaměstnance či zaměstnavatele. V našem Domově je vypracován standard takového chování a řešení této situace. Každý zaměstnanec se může obrátit na tzv. důvěrníka, osobu na Domově nezávislou, která pomáhá při řešení těchto vzájemných neshod.

Do nepřijatelného chování řadíme veškeré chování znevažující víru, postoje a osobnost člověka, veškeré nevhodné chování v souvislosti s rasou, barvou kůže, původem člověka apod. Chování vědomé i nevědomé, od zaměstnance, dobrovolníka i klienta. Je více než žádoucí, aby o takovémto

chování, ať už jste přímým účastníkem nebo svědek, bylo podáno hlášení kompetentní osobě Domova, kterým jsou: Koordinátor dobrovolníků Domova

Důvěrník Domova

Ředitel domova

Externí nezávislá komise

Zdroj: vnitřní materiály Domova pro seniory Maria Dommer. Z holandštiny přeložila Ludmila Vavrochová, Praha 2006

Dobrovolnická smlouva Domova pro seniory Maria Dommer

- 1) Po dobrovolníkovi se žádá, aby se ztotožnil s cíli a vizí péče organizace stejně jako s projekty a pracovními cíli za které převzal odpovědnost.
- 2) Organizace využije dobrovolníka pouze k činnostem, které v organizaci nevykonává placený personál, a to bez nároků na odměnu.
- 3) Kolik hodin týdně se dobrovolník zavazuje vykonávat činnost v Domově
- 4) Dobrovolník se zapojí v těchto oblastech činnosti.
- 5) Po dohodě s dobrovolníkem bude sestaven časový rozvrh jeho činností a není možné nutit dobrovolníka pracovat přesčas či v jiné oblasti, než bylo předem dohodnuto.
- 6) Časová platnost smlouvy
- 7) Dobrovolník vykonává pouze činnosti, které podporují úsilí personálu, nikoliv práci personálu.
- 8) Dobrovolník se účastní pohovorů, pracovních a organizačních schůzek, výukových programů a jiných, které organizace nabízí.
- 9) Organizace se zavazuje uhradit všechny náklady, které dobrovolníkovi vznikly při výkonu činnosti.
- 10) Organizace se zavazuje dobrovolníka pojistit proti všem pracovním rizikům a škodám vzniklými třetí osobě, stejně tak jako dobrovolníkovi a organizaci.
- 11) Dobrovolník má právo na odborné vedení a bude podporován si svoji odbornost rozšířit.
- 12) S dobrovolníkem bude domluvena zkušební doba v trvání x týdnů a po jejím uplynutí obě strany prohovoří vzájemné zkušenosti.
- 13) V principu se bude jednat o měsíční zkušební dobu. Pokud bude chtít dobrovolník činnost ukončit, musí se postarat o předání veškerých důležitých informací o své činnosti. Pokud bude chtít činnost ukončit organizace, musí udat vážný důvod.

- 14) Dobrovolník obdrží volné výtisky časopisu, kde jsou uváděny i pravidelné přehledy akcí a informační balíček o organizaci, vnitřním řádu a pravidlech bezpečnosti se kterými bude seznámen.

Podepsaní, dobrovolník a ředitel Domova, souhlasí s podmínkami zde uváděnými.

Deset základních pravidel jednání a chování personálu v Domově pro seniory

Respekt:

- 1) Chovat se k obyvatelům a jejich rodinám jako ke svobodným a svéprávným osobám. Používat oslovení Vy a příjmení.
- 2) Poskytnout obyvatelům co nejvíce prostoru a možností k udržení vlastního životního stylu a filosofie.

Přístup k informacím:

- 3) Aktivně informovat klienta o všem, co je pro něj důležité.
- 4) Tázajícímu odpovědět či odkázat jej na kompetentní osobu.

Důvěra a spolehlivost:

- 5) Dohody a sliby vždy dodržet a plnit.
- 6) Udržet diskrétnost v případech, ve kterých to klient očekává.

Spolupráce:

- 7) Rodinu a obyvatele zapojit do rozhovorů o poskytované péči.
- 8) Přání klienta a rodiny promítnout do péče.

Odpovědnost:

- 9) Neschovávat se za pravidla nebo kolegy.
- 10) Přiznat chyby a nabídnout omluvu.

Zdroj: Maria Dommer Domov pro seniory - standardy: Pravidla pro chování personálu k obyvatelům a kolegům Domova, vypracováno pro personál instituce GooiZorg De Zaanse, Bussum, Nizozemí 1999. Z holandštiny přeložila Ludmila Vavrochová, Praha, 2006