

Dobrovolnictví v Domově pro seniory Burešov

Bc. Barbora Ogounová

Diplomová práce
2012



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2011/2012

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Barbora OGOUNOVÁ**

Osobní číslo: **H09271**

Studijní program: **N 7501 Pedagogika**

Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Dobrovolnictví v Domově pro seniory Burešov**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti dobrovolnictví, domova pro seniory a domova se zvláštním režimem, sociálních služeb, práce se seniory a práce se seniory s demencí.

Příprava metodiky výzkumné části.

Realizace smíšeného výzkumu za využití metody ohniskových skupin, didaktického testu a strukturovaného rozhovoru.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu a jejich shrnutí.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

HENDL, J. Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace. 1. Praha: Portál, 2005. 408 s. ISBN 80-7367-040-2.

KRÁLOVÁ, J. Zařízení sociální péče pro seniory a zdravotně postižené občany. 3. aktualiz. a dopl. vyd. Praha: ANAG, 2005. 303 s. ISBN 80-7263-275-2.

MALÍKOVÁ, E. Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních. 1. Praha: Grada, 2011. 328 s. ISBN 978-80-247-3148-3.

MORGAN, D. Ohniskové skupiny jako metoda kvalitativního výzkumu. 1. Tišnov: Sdružení SCAN, 2001. 99 s. ISBN 80-85834-77-4.

VENGLÁŘOVÁ, M. Problematické situace v péči o seniory: Příručka pro zdravotnické a sociální pracovníky. 1. Praha: Grada, 2007. 96 s. ISBN 978-80-247-2170-5.

Vedoucí diplomové práce:

Mgr. Radana Kroutilová Nováková, Ph.D.

Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce:

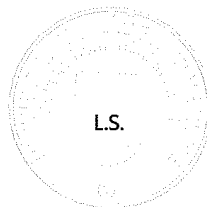
30. listopadu 2011

Termín odevzdání diplomové práce:

27. dubna 2012

Ve Zlíně dne 12. března 2012


doc. Ing. Anežka Lengalová, Ph.D.
děkanka




Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

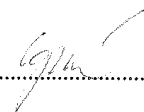
Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze diplomové práce jsou totožné;
- na diplomové práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně 23. 4. 2012.

.....


1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací.

(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) *Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.*

(3) *Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.*

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) *Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).*

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.*

3). *Opírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybnějšího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.*

(2) *Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užit či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.*

(3) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlíží k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.*

ABSTRAKT

Diplomová práce se zaměřuje na dobrovolnickou činnost v Domově pro seniory Burešov ve Zlíně. Cílem je zjistit, jaké zkušenosti s dobrovolnictvím mají dobrovolníci, pracovníci a uživatelé. Práce je členěna na část teoretickou a praktickou. V teoretické části je uvedena a popsána stěžejní terminologie, zahrnující oblasti dobrovolnické činnosti a dobrovolníků, služeb poskytovaných Domovem pro seniory Burešov a způsobem vedení dobrovolnické činnosti v Domově, od náboru po supervize. Praktická část zahrnuje smíšený výzkum zaměřený na zkušenosti dobrovolníků, pracovníků a seniorů v různých oblastech dobrovolnické činnosti metodami ohniskových skupin, strukturovaného rozhovoru a didaktického testu.

Klíčová slova:

Demence, dobrovolnictví, dobrovolník, Domov pro seniory Burešov, instruktorka sociální péče, oddělení se zvláštním režimem, senior.

ABSTRACT

This thesis deals with volunteering at the Home for the elderly Burešov in Zlín. The purpose is to determine experience with volunteering from volunteers, employees and clients. The thesis is divided into theoretical and practical part. Theoretical part contains the key terminology which describes domains of voluntary activities and volunteers, services available at the Home for the elderly Burešov and the way of managing voluntary activities from recruitment to supervision. Practical part contains mixed research focused on the experience of volunteers, employees and seniors in different domains of voluntary activities by the methods of focus groups, structured interview and didactic test.

Keywords:

Dementia, volunteering, volunteer, Home for the elderly Burešov, instructor of social work, special regime department, senior.

Děkuji vedoucí diplomové práce Mgr. Radaně Kroutilové Novákové, Ph.D. za podnětné připomínky a cenné rady. Taktéž děkuji vedení Domova pro seniory Burešov především Mgr. Alžbětě Uhlířové za vstřícný přístup a všem respondentům za ochotu a čas věnovaný mně a této práci.

Prohlašuji, že odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 DOBROVOLNICTVÍ	12
1.1 Hlavní znaky dobrovolnické činnosti.....	12
1.1.1 Dělení dobrovolnické činnosti	12
1.1.2 Oblasti dobrovolnictví.....	13
1.2 DOBROVOLNÍK	15
1.2.1 Role dobrovolníka	16
1.2.2 Motivace dobrovolníka	16
1.2.3 Přínos dobrovolnictví pro dobrovolníka	18
1.3 DOBROVOLNICTVÍ V ORGANIZACI SOCIÁLNÍ A ZDRAVOTNÍ PÉČE.....	18
1.3.1 Činnost dobrovolníků v organizaci sociální a zdravotní péče	19
1.3.2 Dobrovolnictví v domovech pro seniory ve Zlínském kraji	20
2 DOMOV PRO SENIORY BUREŠOV	27
2.1 POSKYTOVANÉ SLUŽBY	27
2.2 SLUŽBA DOMOV PRO SENIORY	28
2.2.1 Senior jako cílová skupina domova pro seniory	29
2.2.1.1 Obecná charakteristika seniorů	29
2.2.1.2 Aktivizace seniorů	30
2.3 SLUŽBA DOMOV SE ZVLÁŠTNÍM REŽIMEM	32
2.3.1 Senior s demencí jako cílová skupina služby domova se zvláštním režimem.....	32
2.3.1.1 Charakteristika demence.....	32
2.3.1.2 Aktivizace seniorů s demencí	35
3 DOBROVOLNICTVÍ V DOMOVĚ PRO SENIORY BUREŠOV	38
3.1 PRŮBĚH DOBROVOLNICKÉ ČINNOSTI	38
3.1.1 Koordinátor dobrovolníků.....	38
3.1.2 Nábor dobrovolníků	39
3.1.2.1 Dobrovolnická centra.....	39
3.1.3 Výběr a přijetí dobrovolníka	40
3.1.4 Zaškolení dobrovolníka.....	40
3.1.5 Zahájení dobrovolnické činnosti	41
3.1.6 Ukončení dobrovolnické činnosti	41
3.1.7 Benefity dobrovolníkům	42
II PRAKTICKÁ ČÁST	43
4 METODOLOGIE	44
4.1 Hlavní výzkumná otázka, dílčí výzkumné otázky	44
4.1.1 Dílčí výzkumné otázky pro skupinu dobrovolníků.....	44
4.1.2 Dílčí výzkumné otázky pro skupinu pracovníků	44
4.1.3 Dílčí výzkumné otázky pro skupinu seniorů.....	45
4.2 POJETÍ VÝZKUMU, VÝZKUMNÝ VZOREK A ZPŮSOB JEHO VÝBĚRU	45
4.3 VÝZKUMNÉ METODY	46
4.3.1 Ohniskové skupiny (OS).....	47

4.3.2	Didaktický test	48
4.3.3	Strukturovaný rozhovor	49
4.4	ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ DAT	49
4.4.1	Ohniskové skupiny	49
4.4.2	Didaktický test	50
4.4.3	Strukturovaný rozhovor	51
5	INTERPRETACE DAT	52
5.1	OHNISKOVÁ SKUPINA (1) S DOBROVOLNÍKY	52
5.2	OHNISKOVÁ SKUPINA (2) S PRACOVNÍKY	57
5.3	DIDAKTICKÝ TEST	63
5.4	STRUKTUROVANÝ ROZHOVOR	72
6	SHRNUTÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU	76
	ZÁVĚR	79
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	80
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	83
	SEZNAM OBRÁZKŮ	84
	SEZNAM TABULEK	85
	SEZNAM PŘÍLOH	86

ÚVOD

Diplomová práce se zabývá činností dobrovolníků v Domově pro seniory Burešov ve Zlíně. Dobrovolníci svou službou v domovech pro seniory pomáhají nejen uživatelům, ale i pracovníkům, kterých však nikdy nebude dostatek na to, aby byli schopni se dostatečně věnovat všem uživatelům tak, jak by bylo třeba a podle jejich přání. Dobrovolníky se často stávají lidé, kteří nemají odborné vzdělání v oboru, ve kterém dobrovolnickou činnost vykonávají. Kolikrát nemají ani zkušenosti s cílovou skupinou. Proto je potřeba se dobrovolníkům dostatečně věnovat, dobře je proškolit a poučit je, co je v jejich kompetenci a co již ne.

V Domově pro seniory Burešov je historie dobrovolnické činnosti krátká a dobrovolníci si zde stále ještě budují své místo. Aby bylo možné zefektivnit jejich činnost, je potřeba znát jejich názory a zkušenosti a s těmito hledisky do budoucna pracovat. Etapy dobrovolnické činnosti na Burešově vedou od procesu náboru přes školení až k samotné dobrovolnické činnosti.

Cílem diplomové práce je zjistit, jaké zkušenosti mají zainteresované osoby s dobrovolnickou činností na Burešově. Mezi tyto patří dobrovolníci, pracovníci a uživatelé. Výsledky výzkumné části budou použity k zefektivnění dobrovolnické činnosti v Domově pro seniory Burešov a zároveň k tvorbě nového školícího materiálu a metodického pokynu Vedení dobrovolnické činnosti.

Tošner a Sozanská (2006) uvádí, že ve slovníku českého jazyka se termín dobrovolnictví nevyskytuje. Po úvaze autorů nad analogií různých slov vzhledem ke slovu dobrovolný a dobrovolnický došli k závěru, že dobrovolnická činnost by měla být používána ve smyslu organizování dobrovolnictví (koordinace dobrovolníků), zatímco dobrovolná činnost je dle slovníku vnímána jako vlastní činnost dobrovolníků. V praxi se však pro činnost dobrovolníků používá termín dobrovolnická činnost, proto je v práci používán tento, více zažitý pojem.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 DOBROVOLNICTVÍ

„Dobrovolnictví není obět, ale přirozený projev občanské zralosti. Přináší konkrétní pomoc tomu, kdo ji potřebuje, ale zároveň poskytuje dobrovolníkovi pocit smysluplnosti, je zdrojem nových zkušeností a dovedností a obohacením v mezilidských vztazích“ (Tošner, Sozanská, 2006, str. 18).

Dobrovolnictví upravuje Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, který vymezuje dobrovolnickou činnost jako poskytování pomoci různým skupinám obyvatel (národnostním menšinám, uprchlíkům, dětem a mládeži, seniorům, nezaměstnaným, osobám drogově závislým, osobám ohroženým domácím násilím, zdravotně postiženým či osobám sociálně slabým) či při různých událostí (přírodních, ekologických nebo humanitárních katastrofách, při pořádání kulturních akcí, či při uskutečňování různých rozvojových programů). Tato pomoc však nesmí být poskytována v rámci výdělečné činnosti, pracovního a členského poměru (§2) či v rámci plnění školní praxe (§3).

Věnuje-li osoba organizaci či jedinci peněžní či hmotný dar, jedná se o dárcovství, nikoliv o dobrovolnictví. Tyto pojmy je třeba rozlišovat (Tošner, 2006).

1.1 Hlavní znaky dobrovolnické činnosti

Šormová (2006) za nejdůležitější fakt dobrovolnické činnosti považuje to, že je svobodně zvolená. Tímto se právě odlišuje od studentské praxe (ta je pro ně povinná).

Za další znaky považuje to, že je neplacená, což však neznamená, že by náklady na její provoz neměly být organizací hrazeny. Někdy organizace proplácí dobrovolníkům např. stravu, dopravu. Podle Friče (2001, In Šormová, 2006) však často organizace nehradí tyto náklady dobrovolníkovi a on se tak stává sponzorem organizace. I přes to by ale činnost dobrovolníka podle Šormové (2006) měla být určitým způsobem oceněna. Dle tohoto způsobu odměn lze vyčíst, nakolik si organizace dobrovolníka cení.

Třetím znakem je fakt, že dobrovolnická činnost je vědomě provozovaná, takže např. pomoc s převedením nevidomého člověka přes přechod člověk za dobrovolnou činnost nepovažuje a proto jí také není (Šormová, 2006).

1.1.1 Dělení dobrovolnické činnosti

Tošner a Sozanská (2006) rozlišují tyto **druhy** dobrovolnictví:

- občanská (sousedská) výpomoc, která je zacílena na rodinu, příbuzné a sousedy.

- dobrovolnictví vzájemně prospěšné, poskytované často uvnitř komunity, např. sportovní klub v obci nebo sbor hasičů.
- veřejně prospěšné dobrovolnictví, které je konané v rámci (nejčastěji neziskové) organizace, na základě domluvy. Pomoc může být jednorázová, ale i dlouhodobá.

Jednotlivé druhy dobrovolnické činnosti se mohou vzájemně prolínat.

Tošner a Sozanská (2006) rozlišují i **různé pohledy** na dobrovolnictví z hlediska cesty, kterou se dobrovolnictví ubírá:

- dobrovolnictví „zdola nahoru“, kdy skupina osob, díky své dobrovolné iniciativě, stojí u zrodu neziskové organizace. Některé zanikly, jiné fungují dodnes nejčastěji jako občanská sdružení či obecně prospěšné společnosti.
- dobrovolnictví „zvenčí dovnitř“, kdy funkční organizace začíná organizovaně spolupracovat s dobrovolníky.

Dělení dobrovolnické činnosti podle **časového vymezení** podle Tošnera a Sozanské (2006):

- dobrovolná činnost při jednorázových akcích, jednou popř. párkrát do roka, je vhodná pro osoby, které mají zájem o výkon dobrovolné činnosti, ale nemají takové časové možnosti.
- dlouhodobá dobrovolná pomoc je dobrovolníky poskytována v předem dohodnutém harmonogramu, např. dvě hodiny týdně. Tato pravidelná pomoc je dobrým řešením jak pro dobrovolníky (časově splnitelné), tak i pro organizaci (především v oblasti dlouhodobé pravidelné perspektivy). Dobrovolnictví může, ale nemusí být formálně organizováno. Dle Zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, je dlouhodobá dobrovolná činnost realizována déle jak 3 měsíce (§2, odst. 3).
- dobrovolná služba je dlouhodobá, vykonávána často mimo zemi. Je známá pod pojmem mise a je profesionálně organizována.

V případě dlouhodobé dobrovolnické činnosti je její organizování a koordinování sice spojené s určitou časovou a finanční dotací, ale náklady se obvykle vrátí jak v ekonomické rovině, tak především v oblasti ekonomicky těžko vyčíslitelné.

1.1.2 Oblasti dobrovolnictví

Asi nejznámějším polem působení dobrovolníků je sociální a zdravotní oblast. Dobrovolníci však působí i v širokém spektru jiných oblastí.

V oblasti životního prostředí se dobrovolníci uplatňují především jako ochránci přírody. Typické je působení dobrovolníků často na mezinárodní úrovni, např. při řešení problému ochrany ohrožených druhů živočichů a také jejich silný vliv skrze masmédiá, kterými upozorňují jak na konkrétní problémy, tak na vlastní činnost. Příkladem může být Hnutí DUHA, Greenpeace či Děti země (Tošner, Sozanská, 2006).

V oblasti humanitární pomoci byli čeští dobrovolníci jedni z prvních, kteří se vydali obnovovat válkou zničené oblasti během konfliktů na Balkáně a v Čečensku. Z humanitárních organizací jsou nejznámější ADRA a Člověk v tísni (Tošner, Sozanská, 2006).

Dobrovolnictví při mimořádných událostech zahrnuje především manuální pomoc osobám zasaženým povodněmi (s úklidem, organizací práce, ale i podporou postižených občanů). Nejznámějšími českými organizacemi jsou ADRA, Český červený kříž či Charita. (<http://www.dobrovolnik.cz/oblasti-dobrovolnictvi/dobrovolnictvi-v-krizovych-situacich/> [online])

Dalším polem působení dobrovolníků je ochrana lidských práv. Dobrovolníci (často velmi specializovaní, vzdělaní) působí při obraně práv občanů v rámci různých neziskových organizací. Mezi tyto patří např. Český helsinský výbor či Bílý kruh bezpečí (Tošner, Sozanská, 2006).

V jedné oblasti kulturní sféry se dobrovolníci zaměřují na ochranu a obnovu kulturních památek. Tato činnost je často spojena s již konkrétní památkou (např. hradem, zámkem, galerií apod.). Dále se dobrovolníci angažují v umění. Týká se to především divadla, hudby, tance či výtvarného umění. Mezi dobrovolníky patří i profesionální umělci, kteří však vytváří různé projekty bez finančního ohodnocení. Staví tak společný cíl nad finanční výdělek. Díky tomuto smýšlení mnohdy vytváří nekomerční alternativní umění, díky čemuž pořádají mimořádné kulturní akce. Známe je např. občanské sdružení Jazzová sekce (Tošner, Sozanská, 2006).

Firemní dobrovolnictví je oblast dobrovolnictví, ve které firmy podporují (finančně – ve smyslu hrazení nákladů, i morálně) své pracovníky, kteří se věnují dobrovolnické činnosti. Organizace, ve které dobrovolníci působí, pak vytváří přijatelné podmínky pro dobrovolnickou činnost. Nezisková organizace s komerční firmou vytvoří partnerství (<http://www.dobrovolnik.cz/oblasti-dobrovolnictvi/dobrovolnictvi-firem/> [online]).

Také v oblasti sportovní a vzdělávací činnosti lze najít uplatnění dobrovolníků. Nejčastěji zde působí při organizaci volnočasových aktivit (zájmových kroužků, turistických oddílů, ale i skautů či pionýrů) (Tošner, Sozanská, 2006).

Dobrovolnictví v církvích a náboženských společnostech organizují různé církve. Spektrum působnosti dobrovolníků je velké (např. domovy pro seniory, nemocnice, pečovatelská služby aj.). Hlavním úmyslem pro jejich činnost je úmysl duchovní. (<http://www.dobrovolnik.cz/oblasti-dobrovolnictvi/dobrovolnictvi-v-cirkvich-a-nabozenskych-spolecnostech/> [online]).

Sociální a zdravotní oblast je jednou z nejnámějších a nejrozšířenějších. Zde také působí nejvíce dobrovolníků, např. v domovech pro seniory, nemocnicích, v rámci organizací např. České katolické charitě, Společnosti Duha nebo Sdružení zdravotně postižených (Tošner, Sozanská 2006).

1.2 Dobrovolník

Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě stanovuje, že dobrovolníkem se může stát kterákoliv osoba, jež dosáhla 15- ti let (v případě dobrovolnické činnosti na našem území), popř. osoba starší 18-ti let (v případě dobrovolnictví v zahraničí), která se na základě svých schopností a dovedností sama svobodně rozhodne vykonávat dobrovolnickou činnost (§3, odst. 1).

Dobrovolník je člověk, který věnuje energii, dovednosti, zkušenosti ve prospěch druhých lidí, kteří z nějakého důvodu potřebují jeho pomoc, a který neváhá poskytnout svůj volný čas pro vyplnění volného času druhých lidí. Nikde není dáno, jaké vlastnosti a schopnosti by měl člověk mít, aby se mohl stát dobrovolníkem, jedinou podmínkou je, že to dělá nezištně. Ovšem jsou určité vlastnosti, které mohou pomoci dobrovolníkovi při jeho činnosti anebo člověku, který uvažuje o možnosti stát se dobrovolníkem. „*Je to otevřenost, flexibilita, schopnost spolupracovat, vnímavost, odpovědnost, tolerance, nezištnost*“ (dobrovolnik.cz, In Šormová, 2006, s.11-12).

Organizace potřebuje dobrovolníky, protože ti pomáhají plnit poslání organizace, rozvíří stojaté vody v organizaci, přinášejí nový pohled na činnosti v organizaci, nové zkušenosti, nápady a nové kontakty. Dobrovolníci mohou sloužit jako zpětná vazba organizaci v různých ohledech fungování, stejně tak jako jí mohou udělat dobrou reklamu a zvýšit její prestiž. Dobrovolníci pomáhají pracovníkům s činnostmi, na které nemají čas (Čechová,

2003). Dobrovolníci vnášejí do organizace nový elán, motivaci, radost z různých maličkos-
tí a především dobrovolníci mají čas se uživatelům věnovat (Lusková, 2003).

Člověk se může stát dobrovolníkem dvěma způsoby. Buďto hledá příležitost nezištně po-
máhat, aniž by tušil, že program dobrovolnictví vůbec existuje nebo nejprve přijde chuť
stát se dobrovolníkem a až poté hledá vhodné uplatnění jako dobrovolník.

Dobrotková (2011) popisuje některé nežádoucí aspekty dobrovolníka. Podle ní by dobro-
volníkem neměl být člověk, který trpí nějakou vážnou chorobou, popř. někdo z jeho rodi-
ny. Anebo člověk, jemuž během posledních dvou let zemřel někdo velmi blízký. Dobro-
volníkem by neměl být student v prvním nebo posledním roce studia a měl by být plnoletý.
Měl by mít čas nejméně dvě hodiny týdně a musí si najít čas na pravidelné supervize kona-
né jednou za měsíc (Dobrotková, 2011). V České Republice ani jeden z těchto aspektů
neupravuje Zákon č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě.

1.2.1 Role dobrovolníka

Role dobrovolníka je vymezena tak, aby se na něj mohl uživatel kdykoliv v dohodnutém
termínu spolehnout.

Typy dobrovolné činnosti podle role dobrovolníka (Frič a kol, 2001, In Tošner, Sozanská,
2006):

- na dobrovolnicích je přímo závislý chod organizace a organizace je víceméně tvo-
řena pouze dobrovolníky. Profesionálové zde tvoří jen velmi malou základnu. Nej-
častěji se tento typ uplatňuje u humanitárních organizací, ekologických kampaní
apod.
- dobrovolníci vykonávající činnost spolu s profesionálními zaměstnanci. Kdyby
však v organizaci dobrovolníci nepůsobili, museli by jejich práci převzít profesio-
nálové. Dobrovolníci v této formě organizace snižují její náklady. Dobrovolníci
např. obstarávají účetnictví, pomáhají s úklidem či se stavebními pracemi.
- činnost dobrovolníků není pro chod organizace nepostradatelná, ale díky ní se ze-
fektivňují služby. Organizace by však mohla fungovat i bez dobrovolníků.

1.2.2 Motivace dobrovolníka

Každý člověk, který se rozhodne pro dobrovolnickou činnost, k tomu má určitý motiv (dů-
vod).

Tošner, Sozanská (2006) uvádí tři skupiny motivace dobrovolníků k jejich činnosti:

1. Normativně motivován je takový jedinec, který je přesvědčen, že to okolí očekává, že se sluší a patří. Vzory pak přebírá jak u svého nejbližšího okolí, tak v rámci obecných pravidel chování. Dobrovolník je v tomto případě často náboženského vyznání, což jej velmi ovlivňuje. Nejčastěji jde o dobrovolníky nad 60 let a věřící. Nejblíže má k občanské výpomoci v rodině.
2. Recipročně motivován je dobrovolník, který mimo jiné vidí v dobrovolnictví také přínos pro sebe samého, má zájem o nové zkušenosti, uplatnit své vědomosti či získat nové kontakty. Takto motivován je typicky mladý dobrovolník bez vyznání do 30 let. Tento typ má nejbliže k dobrovolnictví veřejně prospěšnému (v rámci komunity v obci).
3. Pokud člověk zná organizaci, ve které chce působit a důvěřuje jí; je přesvědčen o tom, že dobrovolnická činnost má v oné organizaci smysl a celkově je toho názoru, že dobrovolnictví je dobrá věc, pak mají sice tyto tři aspekty dostatečný vliv pro jeho rozhodnutí stát se dobrovolníkem, ale odborníky je tento typ motivace označován jako nerozvinutý. Nejčastěji jsou dobrovolníky s touto motivací osoby v rozmezí 46 do 60 let a nejbliže má k dobrovolnictví veřejně prospěšnému, které se realizuje v neziskových organizacích.

Podle výzkumu Tošnera a Křížové (2011), zaměřeného na motivaci dobrovolníků v sociálních a zdravotnických zařízeních, je výrok „jednoduše cítím, že je důležité pomáhat jiným“ jednoznačně nejsilnějším motivačním faktorem. Další dva výroky „pocit, že moji pomoc potřebují lidé, které znám“ a „soudím s lidmi, kteří měli v životě méně štěstí“ byly také silně zastoupeny. (Všechny tři výše uvedené řadí mezi emocionální motivy). A konečně výrok „občanská povinnost“ (normativní motiv, který reprezentuje jakýsi vnitřní tlak svědomí) byl zastoupen méně, ale stejně jako všechny zde uvedené je typickým právě pro skupinu dobrovolníků v zařízení sociální a zdravotní péče. Oproti tomu v jiných oblastech dobrovolnictví byly nejvíce zastoupeny hedonistické motivy „jednoduše mě to bavilo“. V sociálních a zdravotních zařízeních to tak není. Úplně nejmenší zastoupení má v těchto zařízeních motiv založený na náboženském přesvědčení. Ve srovnání s jinými oblastmi dobrovolnictví, je výrok „pomáhat lidem v okolí“ častěji zastoupen než v jiných oblastech dobrovolnické činnosti, pro které je zase typickým motivem fakt, že v organizaci „jsou lidé, kterým důvěřuji“.

Dobrovolníci, kteří působí v zařízeních sociální a zdravotní péče, jsou tedy motivováni nejčastěji emocionální složkou motivace (prospěšnost druhým lidem), poté reciproční složkou (vzájemný prospěch) a až v pozadí se nachází normativní složka motivace (čili povinnost) a hedonistická (požitek).

Motivy člověka stát se dobrovolníkem však nemusí být jen pozitivní. Je třeba, aby osoba pověřená výběrem dobrovolníků znala jejich důvody a motivy pro dobrovolnickou činnost a dokázala rozlišit především ty nebezpečné. Vitoušová (1998, In Tošner a Sozanská, 2006 s. 46) uvádí tyto:

1. *„Soucit vedoucí k degradaci klienta.*
2. *Nepřiměřená a zbytečná zvědavost.*
3. *Služba pramenící z pocitu povinnosti.*
4. *Skutkaření, snaha něco si zasloužit.*
5. *Touha obětovat se, osobní neštěstí, se kterým si uchazeč neví rady, a proto chce ve službě hledat vlastní duševní rovnováhu.*
6. *Osamělost a z ní pramenící touha po přátelství.*
7. *Pocit vlastní důležitosti, nenahraditelnosti.*
8. *Nedostatek sebeúcty a s ním spojená touha potkat ještě ubožejší lidi.*
9. *Panovačnost, touha ovládat jiné a uplatnit svůj vliv. “*

Pokud se dobrovolníkem stane osoba s těmito negativními motivy, hrozí zde nebezpečí poškození klienta či vztahů v týmu. Je-li některý z výše uvedených motivů důvodem pro činnost dobrovolníka, značí to pouze touhu po moci nad někým, touhu po uznání. Na druhou stranu se v současnosti tyto motivy vyskytují výjimečně.

1.2.3 Přínos dobrovolnictví pro dobrovolníka

Nejčastěji dobrovolníkům jejich činnost přináší nové kontakty, zkušenosti, pocit uspokojení z konání dobré věci a pocit seberealizace. Dobrovolník má možnost v rámci dobrovolnické činnosti uplatnit své schopnosti a dovednosti, či si prohloubit kvalifikační předpoklady. Pokud je dobrovolníkem osoba nezaměstnaná či v penzi, má pro něj dobrovolnictví význam jako udržení sociálních kontaktů (Šormová, 2006).

1.3 Dobrovolnictví v organizaci sociální a zdravotní péče

Organizací sociální a zdravotní péče je mnoho. Pro potřebu práce je těmito organizacemi myšlen domov pro seniory.

1.3.1 Činnost dobrovolníků v organizaci sociální a zdravotní péče

Dobrovolníci dělají v rámci své činnosti širokou škálu činností, od vysoce kvalifikovaných, po pomocné práce. (Frič a kol, 2001).

Záleží také na oblasti působnosti a na druhu dobrovolné činnosti, resp. na zařízení, kde dobrovolník svou činnost poskytuje. V krizové intervenci bude dobrovolník poskytovat vysoce kvalifikovanou pomoc, pro kterou bude muset být odborně a dlouhodobě školený. Oproti tomu, bude-li se jednat o dobrovolnickou činnost jako pomoc při záplavách, jistě postačí nějaké krátkodobé zaškolení.

Frič a kol. (2001) upozorňuje, že i když mohou dva různí dobrovolníci vykonávat kvalitativně vysoce odlišné typy činností, je třeba je hodnotit stejně a neupřednostňovat jen tu více kvalifikovanou. Zároveň se nabízí možnost zapojit dobrovolníky pouze do nekvalifikované činnosti (např. odhrabávání sněhu) – zde ale upozorňuje na možnost vzniku dojmu, že organizace dobrovolníky zneužívá.

Největší zájem je o přímou práci s klientem, nebo o účast na společenských akcích pořádaných konkrétní organizací, u které působí (Frič a kol, 2001). Dobrovolník v organizaci sociální a zdravotní péče dochází do zařízení pravidelně a dělá uživatelům společnost, tráví s nimi volný čas, pomáhá jim překonávat samotu, trápení a bolest. Povídá si s nimi často o věcech a tématech, na která personál nemá čas. Díky tomu, že dobrovolník je pro uživatele nová osoba, mají mnoho témat k hovoru oproti např. návštěvě rodiny. Dobrovolník však nenahrazuje práci personálu (Dobrotková, 2011). Dobrovolník ale může pomáhat také s administrativní činností, distribucí různých materiálů a pošty, jazykovými překlady, tvorbou webových stránek, apod. (Frič a kol. 2001).

Konkrétnější přehled činností přináší výzkum Hozové (2009):

Dobrovolníci si nejčastěji se seniory povídají, procházejí po okolí, předčítají jim z knih a časopisů, společně se modlí, zpívají, hrají společenské hry, doprovázejí seniory k lékaři, na různé kulturní akce, či na návštěvy, poslouchají spolu hudbu, zajišťují drobné nákupy uživatelům, pomáhají seniorům při psaní a čtení dopisů, organizují kroužky a akce v domově, pomáhají při rehabilitaci či při práci s počítačem.

1.3.2 Dobrovolnictví v domovech pro seniory ve Zlínském kraji

Výzkum provedený v roce 2009 Leonou Hozovou a jejími studenty slouží jako velmi inspirativní materiál pro přípravu vlastní metodiky pro zařízení nejen v domovech pro seniory a nejen ve Zlínském kraji.

V pilotním výzkumu z r. 2009 bylo osloveno 36 domovů pro seniory ve Zlínském kraji, do každého byly poslány 2 dotazníky. Návratnost dotazníků byla 76% (55 kusů).

Vybrány jsou nejzajímavější výsledky.

Tab. 1. Způsob informovanosti zařízení

Jak jsou zařízení informována o možnosti využití dobrovolnických služeb?	
Pravidelně	47
Vůbec	8

Zdroj: Hozová (2009)

8 respondentů z celkových 55 nejsou vůbec informováni o dobrovolnické službě a o možnostech jejího využití. Zbýlých 47 respondentů uvedlo, že jsou informováni pravidelně.

Tab. 2. Smysl dobrovolnické činnosti

Má činnost dobrovolníků smysl?	
Ano	54
Neví	1

Zdroj: Hozová (2009)

Na otázku, zda má dobrovolnictví v zařízení smysl, odpovědělo 54 respondentů, že ano, jeden respondent neví.

Tab. 3. Využití služeb poskytované dobrovolníky

Využíváte služeb poskytované dobrovolníky?	
Ne	22
Ano a služby jsou dostatečné	11
Ano ale služby jsou nedostatečné	22

Zdroj: Hozová (2009)

Dobrovolnickou službu využívá dle výzkumu 33 respondentů. Častěji však považují služby dobrovolníků za nedostatečné (v 22 případech). 22 respondentů uvedlo, že nevyužívají činnosti dobrovolníků.

Tab. 4. Počet dobrovolníků

Počet dobrovolníků ve Zlínském kraji	
Okres Kroměříž	7
Okres Uherské Hradiště	15-34
Okres Vsetín	23-33
Okres Zlín	38-40
Celkem	83-114

Zdroj: Hozová (2009)

Z výzkumu sice nevyplývají přesné údaje o celkovém počtu dobrovolníků v r. 2009, důležité je, že jasně vyplývá fakt, že nejvíce dobrovolníků působí v regionu Zlín. Tento fakt ale nemusí mít žádnou vypovídající hodnotu, protože jak je uvedeno v úvodu, výzkumu se zúčastnilo 76% respondentů a není uvedeno, z kterých regionů je zbývajících 24%.

Tab. 5. Sociální status dobrovolníků

Nejčastější sociální status dobrovolníků	
Student	19
Senior	5

Zdroj: Hozová (2009)

Nejčastěji se dobrovolníkem dle výzkumu stávají studenti, na druhém místě senioři. Na dalších místech jsou uvedeni nezaměstnaní, matky na mateřské dovolené, bývalí zaměstnanci, příbuzní a známí seniorů či členové církve.

Tab. 6. Školení dobrovolníků

Školení pro práci s dobrovolníky	
Nikdy se neúčastnilo	36
Absolvovalo (organizační schůzka s vysílací organizací)	9
Absolvovalo (v souvislosti se školením o změně zákonů a vyhlášek)	7
Absolvovalo (školení pořádané sdružením Hestia)	2
Absolvovalo (přednáška "Dobrovolnictví ano či ne?")	1

Zdroj: Hozová (2009)

Školení s dobrovolníky se podle výzkumu zúčastnilo 19 respondentů z oslovených domovů pro seniory. Otázkou je, zdali byl v tomto případě vhodně zvolen výběr respondentů (ředitel organizace a sociální pracovník) a nebyla by tato otázka vhodněji zacílena spíše na koordinátora dobrovolníků. Čili 36 respondentů se nikdy žádného školení o dobrovolnické činnosti nezúčastnilo.

Tab. 7. Klady dobrovolnické činnosti

Klady dobrovolnické práce	
Vyplnění volného času	13
Komunikace s uživateli	10
Pomoc ošetřujícímu personálu	9

Zdroj: Hozová (2009)

Klady dobrovolnické činnosti u seniorů vidí respondenti především ve vyplnění volného času uživatelů, v komunikaci s uživateli a v pomoci ošetřujícímu personálu. Na dalších, méně zastoupených místech, se objevily klady jako vycházky s uživateli, nový program pro uživatele, duchovní program, ochota dobrovolníků, vstřícnost dobrovolníků a práce s imobilními uživateli. Za pozornost stojí fakt, že respondenti oceňují primárně činnosti dobrovolníků a pouze ve dvou případech ocenili vlastnosti (ochotu a vstřícnost).

Tab. 8. Zápory dobrovolnické činnosti

Zápory práce dobrovolníků	
Nepřavidelnost jejich působení	9
Nespolehlivost	7
Nesamostatnost	5
Neznalost problematiky práce se seniory	4

Zdroj: Hozová (2009)

Zápory dobrovolnické činnosti se již více týkají osobností dobrovolníků. Nejvíce respondentům vadí nepřavidelnost jejich působení, dále nespolehlivost, nesamostatnost a neznalost problematiky práce se seniory. Na dalších místech respondenti uváděli nezodpovědnost a krátkodobost působení.

Tab. 9. Informovanost uživatelů o působení dobrovolníků

Informovanost uživatelů o působení dobrovolníků	
Uživatelé byli informováni	31
Uživatelé nebyli informováni nebo neví	2

Zdroj: Hozová (2009)

Informovanost uživatelů o působení dobrovolníka by měla být samozřejmostí (což i ve většině případů je – 31 respondentů uvedlo, že ano). Fakt, že 2 respondenti uvedli, že uživatelé nebyli informováni, nebo že neví, může být opět způsoben tím, že práci s dobrovolníky nemají na starosti a tato informace jim mohla pouze uniknout.

Tab. 10. Informovanost zaměstnanců o působení dobrovolníků

Informovanost zaměstnanců o působení dobrovolníků	
Zaměstnanci byli informováni	32
Zaměstnanci nebyli informováni	1

Zdroj: Hozová (2009)

Stejně tak informovat zaměstnance o působení dobrovolníků by mělo být nejen samozřejmostí už z důvodu pohybu cizích lidí v zařízení, kteří např. berou uživatele ven, ale také by neměla chybět spolupráce mezi pracovníky a dobrovolníky.

Tab. 11. Spolupráce zaměstnanců a dobrovolníků

Spolupráce zaměstnanců s dobrovolníky	
Nespolupracují	20
Částečná spolupráce	13

Zdroj: Hozová (2009)

Spolupráce pracovníků s dobrovolníky je ve Zlínském kraji na velmi slabé úrovni. Svědčí o tom výsledky této otázky. Nespolupráci potvrdilo 20 respondentů a pouze částečnou spolupráci 13 respondentů. Zajímavé by bylo zjistit příčinu nespolupráce přímo od pracovníků a na základě výsledků situaci vyřešit. Příčinou může být např. neznalost pozitiv působení dobrovolníků nebo nedůvěra v nezištnou činnost či se problém nachází ve zcela konkrétních dobrovolnících apod.

Tab. 12. Aktivity dobrovolníků

Aktivity či programy, které dobrovolníci se seniory provádějí (seřazeno dle četnosti)
Komunikace, povídání
Vycházka, procházka po okolí
Čtení knih, časopisů
Individuální práce se seniorem - dle jeho přání
Duchovní činnost, společná modlitba
Zpěv se seniory
Hudební vystoupení - hra na hudební nástroj
Hraní společenských her
Vystoupení pro seniory
Doprovod k lékaři, na kulturní akce apod.
Besedy, diskuze na různá témata
Poslech hudby
Zajištění drobných nákupů seniorům
Vyřizování korespondence - pomoc při psaní dopisů
Pomoc při organizaci akcí v zařízení
Vedení kroužku ručních prací
Návštěva rodiny, domácího prostředí, rodné vsi
Pomoc při rehabilitaci, nácvik chůze
Pomoc při práci s počítačem, Internetem

Zdroj: Hozová (2009)

Z této otázky jasně vyplývá, že těch aktivit, které se mohou provádět se seniory, je mnoho a nejdůležitější je přitom komunikace. Všechny výše uvedené jsou sociálního zaměření a jasně z nich vyplývá potvrzení definice dobrovolníka, že slouží jako společník pro seniory.

2 DOMOV PRO SENIORY BUREŠOV

Domov pro seniory Burešov byl pro své zájemce otevřen 11. 12. 1984. Je příspěvkovou organizací, jejímž zřizovatelem je Zlínský kraj.

Burešov je okrajová část města Zlín, na jehož kopci, v těsné blízkosti lesa se nachází pěti-patrová zelená budova Domova pro seniory, kterou lze spatřit již z dálky. U domova se nachází prostorná zahrada s altánkem, dvěma petanquovými hřišti (na kterých se pravidelně konají turnaje na krajské úrovni), kuželkovým hřištěm, zastřešenou terasou a lavičkami (<http://www.dsburesov.cz/index.php?rubrika=2-o-nas> [online]).

Domov pro seniory poskytuje uživatelům ubytování, stravu, pomoc při péči o sebe sama (osobní hygieně, převlékání apod.), sociálně terapeutické činnosti, aktivizační činnosti, zajištění kontaktu s okolím či pomoc při uplatňování práv a vyřizování osobních záležitostí (§49 Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

2.1 Poskytované služby

Zdravotní péče

Do zařízení dochází dvakrát týdně praktický lékař, ke kterému mají uživatelé možnost se přehlásit. V případě zájmu ponechání si svého praktického lékaře, si však návštěvy k němu musí uživatel zajišťovat sám. Další lékaři (kožní, oční a psychiatr) dochází do zařízení různě, ale také pravidelně (<http://www.dsburesov.cz/index.php?rubrika=13-zdravotni-pece> [online]).

Ošetrovatelská péče

Ošetrovatelskou péči zajišťují nepřetržitě kromě pracovníků sociální péče také všeobecné sestry. Důraz je kladen na individuální přístup ke klientům. Domov má k dispozici pomůcky jako např. polohovací lůžka, sprchové vozíky, chodítka, invalidní vozíčky apod., které dopomáhají k ohleduplnému zacházení s uživatelem (<http://www.dsburesov.cz/index.php?rubrika=14-osevovatelaska-pece> [online]).

Ubytování

Domov pro seniory disponuje 83 dvoulůžkovými a 6 jednolůžkovými pokoji. Pokoje jsou standardně vybaveny válečkami nebo polohovacími postelemi, skříněmi, stolkem a židlí, nočním stolečkem. Uživatel si může z domu donést vlastní doplňky (obrazy, vázy, polštářky, aj.). V platbě za ubytování je voda, topení, praní prádla, žehlení, elektřina. Uživatelé

mohou mít na pokoji určité spotřebiče (lednička, televize apod.), avšak za měsíční poplatek (<http://www.dsboresov.cz/index.php?rubrika=15-ubytovani> [online]).

Stravování

Strava ve formě snídaní, obědů a večeří je připravována v kuchyni Domova pro seniory. Uživatelé mohou ke konzumaci využívat jídelnu, pro hůře pohyblivé se servíruje strava na klubovně a pro imobilní uživatele se podává na pokoji. Uživatelé odebírají stravu, kterou mají nasmlouvanou. Jedná se o stravu racionální, diabetickou, výživnou či šetřící (žlučníkovou). Z forem stravy Domov podává celou, mletou nebo kašovitou v závislosti na individuálních potřebách uživatele (<http://www.dsboresov.cz/index.php?rubrika=16-strava> [online]).

Další služby

V Domově pro seniory Burešov je uživatelům k dispozici také kadeřnice a pedikérka, které mohou využívat dle svého přání a bufet se smíšeným zbožím (především s potravinami, hygienickými potřebami a novinovým sortimentem). Ve vestibulu domova se nachází telefon a automat na kafe (<http://www.dsboresov.cz/index.php?rubrika=19-ostatni-sluzby> [online]).

Domov pro seniory Burešov poskytuje nově od roku 2011 dvě služby:

Domov pro seniory a domov se zvláštním režimem. Obě služby jsou poskytovány v rámci jedné budovy.

2.2 Služba domov pro seniory

Služba je určena seniorům nad 65 let, kteří se již nejsou schopni o sebe postarat, ani při využití jiných dostupných nepobytových služeb, z důvodu nemoci či ztráty soběstačnosti a jejich stav vyžaduje pomoc jiné osoby. Přijímání jsou také senioři s chronickým onemocněním a s tělesným, zrakovým či sluchovým postižením. Služba není určena pro seniory závislé na návykových látkách, seniory v terminálním stádiu a seniory, u nichž jejich zdravotní stav vyžaduje použití přístrojů a podmínek, které Domov není schopen zajistit (<http://www.dsboresov.cz/index.php?rubrika=3-poslani-a-cile> [online]).

Služba domov pro seniory disponuje 51 dvoulůžkovými a 6 jednolůžkovými pokoji na 1. 2. a 3. etáži.

2.2.1 Senior jako cílová skupina domova pro seniory

Jak je uvedeno výše, uživateli služby domova pro seniory jsou senioři od 65 let. Autoři se shodují v názoru, že členění věku ve stáří je mnohdy mírně odlišné. Např. Světová zdravotnická organizace (In Malíková, 2011) rozlišuje fáze stárnutí na senescenci (60-74 let), kmetství (75-89 let) a patriarchum (90 a více let). Stárnutí jako proces pak Langmeier a Krejčířová (1998, s.184) vymezují jako „*souhrn změn ve struktuře a funkcích organismu, které podmiňují jeho zvýšenou zranitelnost a pokles schopností a výkonnosti jedince a které kulminují v terminálním stadiu a ve smrti*“. Janečková (In Matoušek a kol., 2005) dodává, že starý člověk v 60-ti letech, resp. nad 65 let je spojován se sociálním statutem důchodce (nyní se používá výraz senior). Haškovcová (1990) popisuje stáří jako další období lidského života, které navazuje na dětství, mládí a zrání. „*Stáří není nemoc, ale přirozený proces změn, které trvají celý život, ale více zřetelné jsou až v pozdějším věku*“ (str. 15).

2.2.1.1 Obecná charakteristika seniorů

Každé vývojové období člověka je jedinečné a má své nezastupitelné charakteristiky a rysy, kterými si člověk musí projít, aby se dostal do další fáze života. Stáří je však již poslední fáze a není se kam dostat dále. Je tedy přirozené, že právě v tomto věku jsou nejvíce zřetelné změny, se kterými se člověk setkal.

Tyto typické změny lze rozdělit do tří skupin (Venglářová, 2007, Jarošová, 2006, In Malíková, 2001):

Biologické neboli tělesné změny jsou stejně jako ostatní charakteristiky individuálního charakteru, u různých seniorů mohou změny probíhat různou rychlostí či intenzitou nebo nemusí pobíhat vůbec. Člověku se mění vzhled - ubývá svalová hmota (z tohoto důvodu se senioři začínají s přibývajícím věkem hrbit), zmenšuje se postava, v důsledku změny záso-
bárny vody v těle se objevují změny na kůži (kůže je suchá, loupavá, svráštělá, tenká, se stařeckými skvrnami), vlasy šedivějí a padají. S přibývajícím věkem se zhoršuje smyslové vnímání (snižuje se hmat, čich, chuť, zrak, sluch), zvyšuje se riziko onemocnění některého ze smyslů (např. zelený či šedý zákal na oku, stařecká nedoslýchavost). Změny nastávají i v tělních systémech (inkontinence, zácpa, snižování sexuální aktivity). Výjimkou nejsou ani poruchy spánku (především časté noční buzení a obtížné usínání). Se stárnutím organismu souvisí i porucha motoriky (problémy s chůzí, s udržením rovnováhy a stability). Langmeier a Krejčířová (1998) doplňují sníženou odolnost vůči infekcím a sklon k nádorovým onemocněním. U seniorů se zpomaluje hojení poranění. Všechny tyto výše

uvedené aspekty jsou však individuální a mohou být i odrazem předchozího života jedince, především nesprávné životosprávy a životní zátěže.

Tělesné problémy popsány výše nejsou výjimkou a přirozeně doprovází seniora na jeho cestě životem. Každý však tyto změny prožívá jinak a jsou-li podle Malíkové (2011) špatně snášeny, mohou mít dopad na psychiku člověka a jeho sebedůvěru. Jinak k **psychickým změnám** a změnám v rysech osobnosti by nemělo docházet nijak zásadně. Věk s sebou nese znaky zapomínání, špatného zapamatování si nových informací, i schopnost mluvit či rozumět řeči. S přibývajícím věkem emoční stabilita přerůstá místy v emoční labilitu (člověk často ztrácí náladu, mění svá rozhodnutí, výjimkou není ani zvýraznění některých povahových rysů – často těch negativních). V seniorském věku se může změnit i žebříček hodnot a v oblasti zájmu senioři tíhnou spíše k duchovní stránce (ke zdraví, k pocitu sounáležitosti, k lásce, důraz je kladen na rodinu více než dřív).

Jednou z prvních **sociálních změn**, kterou seniora nejčastěji potká, je odchod do penze. Ten může mít několik sociálních dopadů na člověka. Může se cítit izolován (nejen z tohoto důvodu, ale i z důvodu ztráty vrstevníků – kamarádů či rodiny apod.), nepotřebný pro okolí (už zde není nikdo, kdy by jeho počin ocenil – jako tomu bývalo v zaměstnání), osamělý, může se stát ekonomicky závislým na blízkém člověku a může mu to být nepříjemné. Velkou ránu nejen psychického, ale i sociálního charakteru má smrt životního partnera (Malíková, 2011).

2.2.1.2 Aktivizace seniorů

Všechny tyto změny popsané výše přijímá každý člověk jinak. Aby senior nerezignoval a alespoň se pokusil těšit ze svého statusu, doporučuje spolu s jinými autory Langmeier a Krejčířová (1998) dodržovat některé ze zásad duševní hygieny: pěstovat koníčky, udržovat aktivní životní styl, uspořádat si čas podle zájmů a dosavadních zvyklostí, být otevřen novým věcem, navazovat nové vztahy, těšit se z nových a pozitivních věcí, dívat se na svět s nadhledem a využívat přitom moudrost, kterou během života díky zkušenostem získal.

Většina těchto koncepcí klade důraz spíše na aktivity seniorů. Pasivita může mít v tělesné oblasti negativní důsledky. Svaly a smyslové orgány mohou atrofovat, objevit se může tzv. imobilizační syndrom, kdy se člověk přestává pohybovat, protože je delší dobu upoután na lůžko. Tyto negativní vlivy jsou však ve stáří mnohem výraznější a mohou vést k urychlení involučních změn. Langmeier a Krejčířová (1998) zde vyzdvihují výzkumy, které ukazují, že při vhodné a zacílené aktivizaci dosahují testy fluidní inteligence starších lidí výsledků

mladých osob. Aktivizační programy působí jak na poli prevence (pro zdravé seniory), tak jako léčebná metoda (pro uživatele s počínající demencí, kdy lze progres nemoci zpomalit).

Aktivizační činnosti zahrnují podle vyhlášky 505/2006 Sb. (§15):

„1. volnočasové a zájmové aktivity,

2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím,

3. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností“

Aktivizační charakter může mít podle Malíkové (2011) i správně zvolená komunikace, podpora v činnostech uživatelů (nikoliv provádění úkonů za ně), efektivní individuální plánování, participace uživatele do různých činností i využívání různých jiných specifických metod např. bazální stimulace.

Volba činností závisí pouze na uživateli: jeho zájmech, zdravotním stavu a volbě. Nabídka činností na každý týden je vyvěšována na nástěnkách jednotlivých etáží a v ranních hodinách také hlášena v rozhlase. Na každé etáži pracuje jedna instruktorka sociální péče, která právě tyto aktivizační činnosti zajišťuje. Z denních aktivit se jedná např. o nákupy, pomoc s korespondencí, předčítání denního tisku, zpívání, projekce filmů, hraní kuželek, šipek, petanque apod. Uživatelé mají možnost návštěvy katolických, evangelických a husitských bohoslužeb. Využít mohou také přístupu na počítač s Internetem (<http://www.dsboresov.cz/index.php?rubrika=17-aktivizacni-cinnosti> [online]).

Sociálně terapeutické činnosti, které jsou také součástí služeb Domova pro seniory, vykonává podle Malíkové (2011) sociální pracovník, pracovníci v přímé péči, aktivizační pracovník a fyzioterapeut, jinde možno také pracovník pro volnočasové aktivity a ergoterapeut. Tito pracovníci usilují o rozvoj a udržení sociálních schopností a dovedností v každodenním životě, čímž podporují seberealizaci seniorů. Jedná se především o poskytování psychické podpory a podporu při jednotlivých činnostech. Cílem je zabránění poklesu psychických, fyzických a sociálních dovedností, který by mohl vést až k odkázání seniora na pomoc jiné osoby. Sociálně terapeutické činnosti se velmi úzce prolínají nejen s aktivizačními činnostmi, ale např. i s konceptem bazální stimulace.

Především zpočátku může mít pobyt v domově pro seniory projev tzv. translokačního syndromu, což Janečková (In Matoušek a kol., 2005, str. 167) definuje jako syndrom *„zmatečnosti, neklidu, deprese, apatie až odmítání života způsobené přemísťováním starého člově-*

ka z místa na místo“. Vhodnou intervencí i prevencí syndromu mohou být práce aktivizační činnosti.

2.3 Služba domov se zvláštním režimem

Tato služba je určena pro seniory nad 60 let, kteří trpí demencí a kteří pro svou sníženou soběstačnost nejsou schopni žít sami ve svém přirozeném prostředí ani při využití dostupných sociálních nepobytových služeb (např. terénních). Služba domov se zvláštním režimem není stejně jako v případě domova pro seniory určena pro osoby závislé na návykových látkách, osobám v terminálním stadiu a osobám, kterým není Domov schopen pro jejich zdravotní stav zajistit přístrojové a vybavení či specifické podmínky (<http://www.dsboresov.cz/index.php?rubrika=3-poslani-a-cile> [online]).

Domov se zvláštním režimem nabízí uživatelům ubytování, stravu, zdravotní a sociální péči. Instruktorů sociální péče pracují na každé etáži dvě a provádí s uživateli tzv. aktivizační činnosti. Jejich náplň je zaměřena spíše na orientaci v denních činnostech (orientace v budově, opakující se cvičení, trénování paměti apod.). Také uživatelé na zvláštním režimu mohou navštěvovat katolické, husitské a evangelické bohoslužby, příp. počítač s Internetem (<http://www.dsboresov.cz/index.php?rubrika=17-aktivizacni-cinnosti> [online])

Oddělení domov se zvláštním režimem čítá 4. a 5. patro budovy a je zvláštní v tom, že se jedná o tzv. polouzavřené oddělení. Oddělení tvoří 32 dvoulůžkových pokojů. Kdokoliv se na patro dostane bez problémů, ven však již musí použít buď výtah na číselný kód, nebo klíč visící u dveří, které mají kouli. Na oddělení je také posílen personál, který v případě přání uživatele poskytuje doprovod ven z oddělení.

2.3.1 Senior s demencí jako cílová skupina služby domova se zvláštním režimem

Demence a především pojem Alzheimerova choroba je v současné době velmi frekventovaný pojem. I když je služba domov se zvláštním režimem určena pro osoby s Alzheimerovou chorobou nebo jiným typem demence, v textu se popisují projevy demence bez ohledu na specifika průvodní nemoci, jež demenci způsobí. Rozdíly v jednotlivých typech onemocnění tedy nejsou brány v úvahu.

2.3.1.1 Charakteristika demence

Slovo demence je složenina ze dvou latinských pojmů, „de“ – odstranit a „mens“ – mysl. Čili demence znamená doslova bez mysli (Buijssen, 2005).

„Dementia je skupina duševních poruch, jejichž nejzákladnější charakteristický rys je získaný podstatný úbytek kognitivních funkcí, především paměti a intelektu, jako důsledek určitého onemocnění mozku... Výsledkem je pak celková degradace duševních činností postiženého, ubývající schopnosti běžných denních aktivit, nakonec ztráta schopnosti samostatné existence“. (Jirák, Koukolík, In Holmerová, 2009, s. 9)

Mezi kognitivní funkce patří paměť, pozornost, vnímání, schopnost porozumět řeči i schopnost tvorby řeči, a výkonné funkce zahrnující motivaci, plánování činnosti, provedení a zpětné zhodnocení, funkce zajišťující účelné chování (Jirák a kol, 2009). Dále zahrnuje poruchy myšlení, orientace v čase a prostoru a schopnost soustředění (Holmerová a kol., 2009). Při demenci jsou postiženy kromě kognitivních funkcí také aktivity denního života a významné jsou poruchy emocí, nálad a spánku (Jirák a kol, 2009).

Dementia je jakýsi soubor příznaků, k němuž vede více než 60 různých onemocnění, přičemž nejběžnější je Alzheimerova choroba (55%), dále vaskulární demence (15%), která vzniká opakovaným neokysličením mozku, dále kombinace těchto dvou (15%) a zbytek si dělí Parkinsonova, Pickova, Bingswangerova, Lewy Body a Huntingtonova choroba (Jirák a kol, 2009).

Necelé jedno procento demencí se vyskytuje v Evropě ve věkové kategorii 60-64 let, do 69 let je to 1,5 % a následující vzestup je strmý a přímo úměrný stoupajícím věkovým kategoriím. V kategorii 80-84 let je to okolo 12% a v kategorii 85+ je to necelých 25% (Holmerová a kol., 2009).

Fáze demence

Je velice těžké popsat průběh demence z pohledu nemocného. Více než u jakékoliv jiné nemoci, u demence se člověk jen těžko dokáže vžít do uživatele s demencí. Při práci s uživateli s demencí je důležité znát obecné projevy demence, ale poznat i konkrétní uživatele a přistupovat k těmto lidem individuálně, protože každý tuto nemoc prožívá jinak (Buijssen, 2005).

Stádia demence:

1. stadium: Mírná demence

Mezi první a nejznámější příznaky demence patří porucha krátkodobé paměti. Senior má problém se zapomnětlivostí běžných denních činností, např. kam odložil brýle, co chtěl nakoupit, jaký měl vyřídít vzkaz, co zrovna chtěl udělat (Buijssen, 2005). Vyskytnout se

může i porucha řeči, především špatné vyjadřování a vybavování slov. Typická je i zhoršená orientace v místě a čase, nemocný se např. ztrácí na dobře známém místě či nezná aktuální datum včetně roku. Senior mívá problémy s rozhodováním a ztrácí iniciativu a schopnost motivace. Reakce člověka na tyto změny v chování mohou být různé, nejčastěji však vyvolávají vztek, lítost, smutek či rezignaci. Tyto emocionální výkyvy nemusejí být dlouhodobé, protože nemocný si toto chování ospravedlní nejčastěji věkem.

Osoby v prvním stadiu demence jsou víceméně soběstačné, dopomoc potřebují právě např. při hledání odložených brýlí, či při ztrátě orientace (Holmerová a kol., 2009).

2. stadium: Rozvinutá demence

V tomto stadiu již nemocný potřebuje péči a dohled jiné osoby z důvodu, že příznaky z první fáze se natolik zhoršily, že se nemocný bez pomoci jen těžko obejde. Zapomínání v této fázi je zcela běžné a proto bez dohledu rodinného příslušníka či jiné osoby hrozí odchod z domova a zabloudění (Buijssen, 2005). Nemocný není schopný nakupovat, uvařit, uklidit. Většinou není schopen orientace ve svém bytě, přestává se věnovat koníčkům. Mívá strach z vlastního neúspěchu, proto také mnoho činností raději nevykonává. To může vyvolat stav deprese, agresivitu či strach (Holmerová a kol., 2009). Nemocný ztrácí schopnost zadržovat nejprve moč a později i stolici. K potřebě pomoci se přidává i potřeba péče o seniora s demencí.

3. stadium: Pokročilá demence

Zatímco dosud byla postižena především krátkodobá paměť a vzpomínky z období před vypuknutím demence nebyly téměř vůbec ohroženy, ve třetí fázi se demence dotýká také dlouhodobé paměti. V počátcích stádia se může projevit např. tak, že dotyčný „musí jít podojit krávy“, které měl na starost, když před odchodem do důchodu pracoval v zemědělství. Nemocný nedokáže odlišit minulost od současnosti. Psychika člověka si dokáže vytvořit blok (hráz) proti negativním vzpomínkám a situacím. Z toho důvodu si nemusí senior zpočátku uvědomovat výpadky paměti a jiné příznaky demence v první fázi. Tyto hráze se však ve třetím stadiu demence hroutí. Především emotivně silnější vzpomínky (např. na účast ve válce, znásilnění, týrání apod.) tak mohou nepředvídatelně vyplout na povrch (Buijssen, 2005).

V této fázi již senior s demencí špatně rozumí významu slov při komunikaci s druhými, více tak vnímá neverbální projevy. Je pro něj velmi důležitý vztah a kontakt s druhými lidmi a především potřebuje pocit důvěry v lidi, kteří se o něj starají, jedině pak bude spo-

kojený (Buijssen, 2005). Emoce v senioru s demencí i v této fázi zůstávají, proto je třeba poskytnout mu vlídné a klidné prostředí a zajistit mu tak pocit spokojenosti a štěstí (Holmerová a kol., 2009).

Senior s demencí dále v této fázi špatně polyká, nerozpozná již tváře ani pečujících ani rodinných příslušníků, zhoršuje se chůze postupně až k trvalému upoutání na lůžko, je inkontinentní. Potřebuje trvalou 24 hodinovou péči (Holmerová a kol., 2005).

2.3.1.2 Aktivizace seniorů s demencí

Aktivizace s uživateli s demencí je poněkud odlišná než se seniory bez demence. Pro uživatele s demencí je velmi vhodné udržovat pravidelný režim a poskytnout jim možnost podílet se na nejrůznějších aktivitách. Přirozeným denním režimem je doba jídel. Je dobré zapojit uživatele do přípravy jídla a úklidu po něm (mazání chleba, úklid hrnků a jejich umytí apod.), stejně jako poskytnout jim dostatek času v klidu se najíst (Jiráček a kol., 2009).

Aktivizace se uživatelé mohou účastnit jednotlivě nebo ve skupině. Aktivity prováděné v rámci aktivizace posilují lidskou důstojnost a sebeuvědomění. Senior se může účastnit aktivně, ale i pasivně – svou přítomností. Cílem aktivizace na oddělení se zvláštním režimem je zachování stávajících dovedností (jemná i hrubá motorika, myšlení, řeč apod.), smysluplné trávení volného času, podpora v denních aktivitách uživatelů, podpora komunikace mezi uživateli navzájem i mezi uživateli a pracovníky, zvýšení sebevědomí a podpora soběstačnosti (Holmerová a kol., 2009).

V Domově pro seniory Burešov jsou na zvláštním režimu k dispozici dvě klubovny na každém patře, které slouží jednak k volnočasovým aktivitám, ale také ke společnému stravování. Pro uživatele s demencí je důležitý kontakt a pobyt ve společném prostředí, takže jsou společné snídaně, obědy a večere na zvláštním režimu plně podporovány.

Senior s demencí ve druhém a třetím stadiu své nemoci ztrácí schopnost myšlení a krátkodobou (posléze i dlouhodobou) paměť. Schopnost cítit emoce však přetrvávají. Standardně se stává, že senior vypráví jednu historku stále dokola, či se těší na manželku, která je několik let po smrti. Zde je třeba zvýšené opatrnosti a snahy nevést seniora do negativní emoce, protože ten, i když zapomene proč smutní, bude i nadále smutný. Mluví-li senior o něčem, o čem pracovník ví, že není aktuální či není pravda, pracovník toto téma přijímá a neopravuje seniora. Tento přístup se nazývá validace (Jiráček a kol., 2009).

Ovšem v čem by se na tento přístup nemělo přistupovat, je v denní orientaci. To jest, co je za den, kolikátého, který rok. Vhodné je používání kalendářů, aktuálních nástěnek či nápisů na tabuli (den v týdnu, datum, rok, a kdo má svátek). Tento přístup se nazývá orientace realitou (Jirák a kol., 2009).

Zachování soběstačnosti v denních aktivitách by mělo být úsilím personálu v pobytových službách. Senior zde žije, pracovníci znají jeho denní rytmus a rituály, které se v rámci aktivizace snaží zachovávat, ale může se stát nenadálá nutnost hospitalizace či přijetí nového pracovníka, zkrátka situace, která může uživateli jeho rytmus narušit. Aby se tomuto zabránilo, doporučuje se tzv. Lifestyle approach, což je seskupení informací o denním rytmu uživatele, který pak slouží novému pracovníkovi či celému novému personálu (např. právě při hospitalizaci). Pokud by se senior s demencí ocitl na novém místě, mezi novými pracovníky, kteří by neznali a tudíž nedodržovali jeho denní rituály, uživatel by mohl být zmatený, agresivní či trpět depresemi (Holmerová a kol., 2009).

V případě mírně a střední fáze demence je vhodné jako metodu aktivizace použít kognitivní trénink, který využívá dlouhodobou paměť. Může se jednat např. o doplňování hlavních měst, přísloví, spojování literárních děl s jejich autory apod. Při kognitivní rehabilitaci je žádoucí volit cvičení úměrná schopnostem uživatelů, aby se předešlo případnému selhání a pocitu neschopnosti. Vhodné je poskytování pozitivní zpětné vazby (Jirák a kol., 2009).

Důležitou aktivizační metodou je vedení seniora k soběstačnosti. To znamená nedělat veškeré úkony péče za něj, ale podporovat jej v samostatnosti a snaze vykonat úkon sám. Samozřejmě se jedná o činnosti, které je senior schopen zvládnout. Této metodě je dle Holmerové a kol. (2009) věnován velký důraz, zároveň však převažuje neznalost především na poli rodinných příslušníků, kteří často berou „pouhou“ podporu personálu jako nechuť úkon provést.

Dlouhodobou paměť, resp. vzpomínky, využívá tzv. reminiscenční terapie. Častou pomůckou jsou k této technice vhodné staré fotografie, obrázky, hračky či jiné předměty, o kterých víme, že měly pro seniora význam. Některá zařízení využívají k reminiscenci tzv. reminiscenčních boxů (krabic), kdy každý senior má svou a v ní předměty, které dříve používal a ke kterým uchovává vzpomínky. S těmito vzpomínkami se dále pracuje. Opět je i v případě této techniky nutné být obezřetný a mít dostatek informací o uživateli, aby nedošlo k otevření nějakého citlivého tématu. Doporučuje se proto úzká spolupráce s rodinou (Jirák a kol., 2009).

Kinezioterapie je vhodná pro uživatele s demencí a dá se provádět i při snížené mobilitě seniorů, nejčastěji vsedě. Je možné při cvičení pustit hudbu, ale je vhodné doprovázet cvičení komentářem. Do kinezioterapie patří i procházky a výlety. S kinezioterapií je úzce spojena taneční terapie (Jiráková a kol., 2009).

Aktivizační činnost provádí v Domově pro seniory Burešov na oddělení se zvláštním režimem instruktorky sociální péče, ale také personál v rámci ošetrovatelské služby. Nejčastěji se využívají techniky kognitivní rehabilitace, pasivní muzikoterapie a zpívání, výtvarná činnost a předcítání.

3 DOBROVOLNICTVÍ V DOMOVĚ PRO SENIORY BUREŠOV

Dobrovolnictví na Burešově spadá do skupiny veřejně prospěšného dobrovolnictví (kap. 1). Charakteristické je tím, že je konané v rámci organizace, která dobrovolníkovi nabízí možnost dobrovolnickou činnost vykonávat a s dobrovolníkem úzce spolupracuje. Organizace většinou získává dobrovolníky z řad veřejnosti. Výjimečně je možné získat dobrovolníky i z řad zaměstnanců, ale je potřeba splnit podmínku v Zákoně č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě (§3, odst. 3), ve kterém je dáno, že dobrovolník vykonává činnost mimo svůj pracovněprávní vztah. Z hlediska cesty, kterou se dobrovolnictví ubírá, se na Burešově jedná o dobrovolnictví „zvenčí dovnitř“, kdy Burešov začal spolupracovat s dobrovolníky po téměř 25 letech své existence. Dobrovolníci nejčastěji vykonávají dlouhodobou dobrovolnou službu, kdy pravidelně dochází za seniory např. 2 hodiny týdně, či pomáhají s nárazovými akcemi. Z hlediska dělení podle role dobrovolníka v organizaci - Domov pro seniory Burešov by mohl fungovat i bez dobrovolníků, avšak jejich činnost zlepšuje poskytované služby v zařízení (Tošner, 2006).

První dobrovolníci začali do Domova pro seniory Burešov docházet v druhé polovině roku 2009. Dobrovolnictví tedy nemá dlouhou tradici. I přesto však v Domově působilo okolo 30 dobrovolníků převážně z úřadu práce. Nyní je tento typ dobrovolnictví zrušen a je nahrazen veřejnou službou

V současné době působí v Domově 13 dobrovolníků.

3.1 Průběh dobrovolnické činnosti

Organizaci činnosti dobrovolníků a jejich metodické vedení má na starosti koordinátor pro dobrovolnickou činnost, činnost dobrovolníků na jednotlivých etážích mají na starost instruktorky sociální péče (Interní materiály DS Burešov, 2011).

3.1.1 Koordinátor dobrovolníků

Koordinátor je pověřená osoba v organizaci, která má na starosti propagaci, výběr a výcvik dobrovolníků, jejich metodické vedení a hodnocení. Koordinátor funguje jako prostředník mezi dobrovolníkem, zaměstnanci a uživateli. Nastane-li problém v oblasti dobrovolnické činnosti v organizaci, je to koordinátor, kdo řeší vzniklé problémy. Koordinátor komunikuje s dobrovolnickým centrem, popř. s médii. Koordinátor se stará o veškerou administrativu okolo dobrovolníků (vytváří a aktualizuje práva a povinnosti dobrovolníků, etický ko-

dex, smlouvy). Koordinátorem může být zaměstnanec organizace, ale i dobrovolník (v tomto případě se však doporučuje garant z řad zaměstnanců organizace) nebo vedoucí pracovník. (Tošner, Sozanská, 2006).

V případě Domova pro seniory Burešov je to vedoucí sociálního úseku, sociální pracovnice.

3.1.2 Nábor dobrovolníků

Vyhledávání a získávání dobrovolníků by mělo reflektovat cílovou skupinu potenciálních dobrovolníků. Jelikož je nejvíce dobrovolníků z řad studentů, je dobré provádět nábor s ohledem na průběh školního roku, tzn. na jeho počátku (září, říjen) či na počátku semestru (únor). Jakou formou se nábor provádí, je individuální a záleží na koordinátorovi. Může se jednat o letáky, reklamu v médiích, prezentaci na středních a vysokých školách, osobní kontakty pracovníků či spolupráce s dobrovolnickým centrem (Tošner, Sozanská, 2006). Nábor dobrovolníků v Domově pro seniory Burešov se provádí nejčastěji formou vyvěšení letáků po Zlíně, především na veřejných místech (např. v kině) či ve školách a přednášek na středních a vysokých školách.

3.1.2.1 Dobrovolnická centra

Domov pro seniory Burešov spolupracuje pouze s těmi dobrovolníky, kteří jsou zaregistrováni u dobrovolnického centra (někdy označovaného jako dobrovolnická organizace). V případě, že dobrovolník není zaregistrován u dobrovolnické organizace, koordinátor ho na tyto organizace odkáže a předá potřebné kontakty (Interní materiály DS Burešov, 2011).

Dobrovolnické centrum je tzv. vysílající organizací, která podle Zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, dobrovolníky „*vybírá, eviduje, připravuje pro výkon dobrovolnické služby a uzavírá s nimi smlouvy o výkonu dobrovolnické služby za podmínky, že má udělenou akreditaci*“ (§4, odst. 1), kterou uděluje Ministerstvo vnitra na návrh akreditační komise organizaci, která prokáže, že je schopna „*organizovat přípravu a provádění dobrovolnické služby a plnit další povinnosti vyplývající z tohoto zákona*“ (§6, odst. 2). Vysílající organizace je povinna uzavřít s dobrovolníkem pojistnou smlouvu pro případ způsobené škody na majetku a zdraví, pokud ji způsobil neúmyslně. Současně je dobrovolník pojištěn pro případ, že bude újma způsobena jemu (§7). Vysílající organizace uzavírá s přijímající organizací (DS Burešov) smlouvu, ve které specifikují podmínky výkonu služby a způsob ověřování výkonu dobrovolnické služby. Přijímající organizace musí ve smlouvě specifi-

kovat možná rizika, se kterými se může dobrovolník během svého působení setkat a tato rizika alespoň omezit (§8, odst.1).

Burešov spolupracuje s dobrovolnickými centry Adra Zlín a Samari, a. s.

Základním posláním dobrovolnických center je propagace dobrovolnictví a spolupráce s neziskovými organizacemi za účelem zapojení co největšího počtu obyvatel do dobrovolnické činnosti (Tošner, Sozanská, 2006).

3.1.3 Výběr a přijetí dobrovolníka

Před přijmem nového dobrovolníka předá dobrovolnická organizace koordinátorovi základní informace o dobrovolníkovi (iniciály, vyplněný dotazník, zjištěný zájem dobrovolníka a předchozí zkušenosti). Na základě těchto informací se koordinátor rozhodne, zdali dobrovolníka pozve na schůzku do domova (Interní materiály DS Burešov, 2011).

Dotazník většinou obsahuje odpovědi na otázky (Tošner, Sozanská, 2006):

Proč se chcete stát dobrovolníkem?

Co očekáváte od dobrovolnické činnosti?

Jak často můžete do zařízení docházet?

Jaké Vaše schopnosti, dovednosti byste mohl/a využít při své činnosti?

Na jakých akcích se chcete jako dobrovolník podílet?

Tyto otázky slouží k primárnímu seznámení se s dobrovolníkem, ke zjištění jeho motivů a schopností a důležitou prací koordinátora je posoudit, nakolik potenciální dobrovolník vyhovuje potřebě domova.

3.1.4 Zaškolení dobrovolníka

Koordinátorka pro dobrovolnickou činnost seznámí dobrovolníka s organizací dobrovolnické činnosti, s Pravidly pro dobrovolníky v Domově pro seniory Burešov a se zařízením. Obsah školení koordinátor zapíše do formuláře Zaškolení dobrovolníka, který dobrovolník podepíše. Formuláře koordinátorka založí a po jedné kopii předá dobrovolníkovi spolu se jménkou, kterou dobrovolník musí viditelně nosit při výkonu své činnosti (Interní materiály DS Burešov, 2011).

Tošner a Sozanská (2009) dělí zaškolení dobrovolníků na dvě části:

- obecná část – zahrnuje především informace o zařízení, kde bude dobrovolník svou činnost vykonávat (seznámení s posláním a cíli organizace, organizační strukturou a vedoucími pracovníky, domácím a provozním řádem apod.) a jak vypadá provoz organizace
- odborná část – zahrnuje přiblížení konkrétních činností dobrovolníků, někdy se používá metoda hraní rolí. Často se (i v případě školení na Burešově) využívá zapojení zaměstnance, který má k činnostem, které budou vykonávat dobrovolníci nejbližší. V případě Domova pro seniory Burešov to je instruktorka sociální péče. Psychologické posouzení se v případě Domova nevyžaduje, to spíše v případě dobrovolnictví s nezletilými dětmi.

3.1.5 Zahájení dobrovolnické činnosti

Koordinátor ve spolupráci s instruktorkami sociální péče rozhodne, na které etáži je dobrovolník nejvíce potřeba. Po zaškolení dobrovolníka koordinátorka seznámí dobrovolníka s instruktorkou na příslušné etáži. Ta se s dobrovolníkem domluví, za kterými uživateli bude dobrovolník docházet (Interní materiály DS Burešov, 2011).

Instruktorka sociální péče je pracovní pozice, která se vyskytuje na každé etáži. Na službě domov pro seniory je na každém patře jedna instruktorka, na službě domov se zvláštním režimem, jsou na každém patře dvě instruktorky. Náplní práce instruktorky sociální péče je kromě individuálního plánování také aktivizační činnost, organizování volnočasových aktivit, zabezpečování kulturních akcí uvnitř i mimo zařízení, výletů a doprovodů (např. k lékaři), aplikování muzikoterapeutických a reminiscenčních technik, rozvíjení nejen sociálních dovedností a návyků apod. Z těchto důvodů řídí činnost dobrovolníků na příslušné etáži (Interní materiály DS Burešov, 2011).

3.1.6 Ukončení dobrovolnické činnosti

Dobrovolník se může rozhodnout kdykoliv ukončit dobrovolnickou činnost v zařízení. Pokud se tak stane, koordinátor tuto skutečnost oznámí dobrovolnické organizaci, pod kterou dobrovolník spadá. V případě, že je to Domov, který chce ukončit spolupráci s dobrovolníkem, koordinátorka tuto skutečnost oznámí dobrovolníkovi a následně dobrovolnickému centru, pod které dobrovolník spadá (Interní materiály DS Burešov, 2011).

3.1.7 Benefity dobrovolníkům

I když je dobrovolnická činnost vykonávána bez nároku na finanční odměnu (nezištně), přeci jen nějaká pozitiva má. Mimo dobrého pocitu pomoci druhým a jiným možným motivům, může Domov pro seniory Burešov nabídnout možnost účasti na supervizi, která se koná obvykle čtyřikrát do roka. Supervize se organizuje ve spolupráci s dobrovolnickým centrem. Přítomni jsou kromě dobrovolníků také koordinátorka, zástupce dobrovolnického centra a psycholožka.

Supervize je podle Hesse (1980) „čistá mezilidská interakce, jejímž obecným cílem je, aby se jedna osoba, supervizor, setkávala s druhou osobou, supervidovaným, ve snaze zlepšit schopnost supervidovaného účinně pomáhat lidem“ (In Hawkins, Shohet, 2004, s. 59).

Při činnosti hrozí dobrovolníkům bez efektivní zpětné vazby především ztráta motivace. Supervize je skvělou příležitostí pro setkání s ostatními dobrovolníky, pro sdílení zkušeností s lidmi, kteří mají stejný zájem a jsou si blízcí i podobnými hodnotami (Tošner, Sozanská, 2006).

Pokud má supervize kvalitní vedení, může být účast pro dobrovolníky velice podnětná a inspirativní. V neposlední řadě je supervize dobrou příležitostí poděkovat dobrovolníkům a ocenit jejich činnost. Účast na supervizi v Domově pro seniory Burešov není povinná, avšak vřele doporučovaná.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 METODOLOGIE

Cílem výzkumné části práce je zjistit zkušenosti dobrovolníků, pracovníků a uživatelů Domova pro seniory Burešov s různými oblastmi dobrovolnické činnosti. Oblastmi jsou myšleny: pojetí dobrovolnické činnosti, pojetí dobrovolníka, motivace dobrovolníků k dobrovolnické činnosti, připravenost na dobrovolnickou činnost, aktivity dobrovolníků a klady a zápory dobrovolnické činnosti.

4.1 Hlavní výzkumná otázka, dílčí výzkumné otázky

Aby mohl být naplněn cíl diplomové práce, hlavní výzkumná otázka (HVO) zjišťuje, **jaké jsou zkušenosti dobrovolníků, pracovníků a seniorů s dobrovolnictvím v Domově pro seniory Burešov?**

Na základě hlavní výzkumné otázky, různých cílových skupin a použití několika odlišných metod výzkumu jsou jednotlivé části výzkumu specifikovány 20 dílčími výzkumnými otázkami:

4.1.1 Dílčí výzkumné otázky pro skupinu dobrovolníků

DVO 1 Jak dobrovolníci vnímají dobrovolnickou činnost?

DVO 2 Co motivuje dobrovolníky při jejich činnosti?

DVO 3 Jaké znalosti o svých právech mají dobrovolníci?

DVO 4 Jaké znalosti o svých povinnostech mají dobrovolníci?

DVO 5 Které aktivity používají dobrovolníci při své dobrovolnické činnosti?

DVO 6 Jak dobrovolníci hodnotí svou připravenost na výkon dobrovolnické činnosti?

DVO 7 Jaká pozitiva spatřují dobrovolníci ve své činnosti?

DVO 8 Jaká negativa spatřují dobrovolníci ve své činnosti?

4.1.2 Dílčí výzkumné otázky pro skupinu pracovníků

DVO 9 Jak vnímají pracovníci dobrovolnickou činnost?

DVO 10 Jaké faktory motivují podle pracovníků dobrovolníky při jejich dobrovolnické činnosti?

DVO 11 Jaký je názor pracovníků na aktivity, které dobrovolníci při své činnosti využívají

DVO 12 Jak pracovníci hodnotí připravenost dobrovolníků na výkon dobrovolnické činnosti?

DVO 13 Jaká pozitiva spatřují pracovníci v činnosti dobrovolníků?

DVO 14 Jaká negativa spatřují pracovníci v činnosti dobrovolníků?

4.1.3 Dílčí výzkumné otázky pro skupinu seniorů

DVO 15 Jak vnímají senioři dobrovolnickou činnost?

DVO 16 Jaké faktory motivují podle seniorů dobrovolníky při jejich dobrovolnické činnosti?

DVO 17 Jaký je názor seniorů na aktivity, které dobrovolníci při své činnosti využívají?

DVO 18 Jak senioři hodnotí připravenost dobrovolníků na výkon dobrovolnické činnosti?

DVO 19 Jaká pozitiva spatřují senioři v činnosti dobrovolníků?

DVO 20 Jaká negativa spatřují senioři v činnosti dobrovolníků?

4.2 Pojetí výzkumu, výzkumný vzorek a způsob jeho výběru

Podle povahy výzkumné otázky byl zvolen **smíšený výzkum**.

Výzkumný vzorek tvoří:

Dobrovolníci, kteří vykonávají dobrovolnickou činnost v Domově pro seniory Burešov. Celkový počet dobrovolníků je 15, do výzkumu bylo zahrnuto 12 - v případě didaktického testu a 6 dobrovolníků - v případě ohniskové skupiny, dobrovolníci z domova pro seniory i z domova se zvláštním režimem. Ještě na počátku roku 2012 působilo v Domově 8 dobrovolníků, pravidelně však chodilo pouze 6. Jedna dobrovolnice účast v ohniskové skupině odmítla, zatímco jiná dobrovolnice po několikaměsíční přestávce opět obnovila svou činnost a souhlasila s účastí. V březnu 2012 se konal nábor nových dobrovolníků, kteří započali svou činnost na přelomu března a dubna 2012. Všichni byli osloveni k vyplnění dotazníku (didaktický test), jelikož prošli školením a na vyplnění didaktického testu ohledně práv a povinností nepotřebují zkušenosti jako v případě ohniskové skupiny. Kromě jedné dobrovolnice nikdo jiný účast neodmítl.

Dobrovolníci do ohniskové skupiny byli vybráni metodou absolutního výběru. Dobrovolníci k vyplnění didaktického testu byli vybráni metodou příležitostného výběru, která podle Pattona (In Miovský, 2006) znamená využití každé příležitosti k získání respondenta. To znamená, že téměř každý nový dobrovolník po zaškolení byl požádán o vyplnění didaktického testu.

Pracovníci – jedná se o instruktorky sociální péče, kterých je celkem 7 - v domově pro seniory jsou 3, v domově se zvláštním režimem 4. Instruktorky mají na starosti aktivizaci

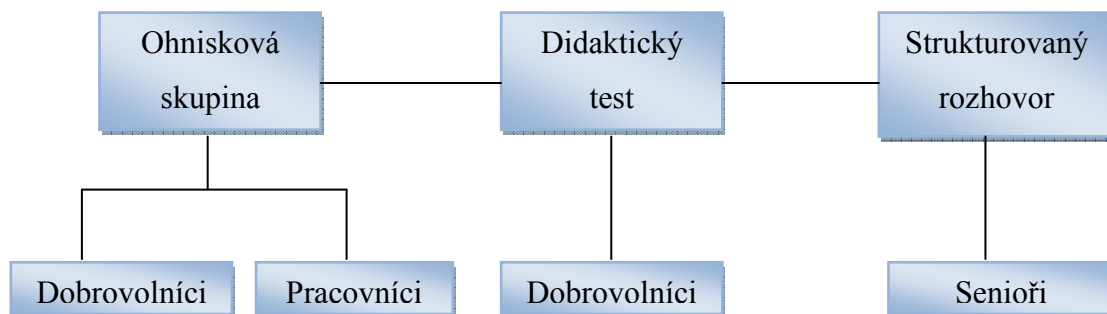
seniorů a také dohlížejí na dobrovolníky, kteří pod ně spadají a jsou jim nápomocny na příslušné etáži. Instruktorzy jsou z domova pro seniory i z domova se zvláštním režimem. Do výzkumu bylo zahrnuto 6 instruktorek. Pro výběr byla použita metoda absolutního výběru.

Senioři – do výzkumu byli zahrnuti senioři, kteří pravidelně využívají činnosti dobrovolníků. Skupinu respondentů - seniorů tvořili pouze senioři ze služby domov pro seniory. Tento výběr byl učiněn proto, že ač na domov se zvláštním režimem dochází mnohem více dobrovolníků, uživatelé zde trpí některou z forem demence a na otázky ohledně dobrovolnictví nebyl žádný z oslovených uživatelů schopen odpovědět. Ovšem se ukázalo, že ne všichni senioři ze služby domov pro seniory, za nimiž dochází dobrovolník, jsou si vědomi pojetí dobrovolníka a jeho působení v Domově. Někteří, za nimiž chodí dobrovolník opakovaně, odpověděli, že za nimi nikdo nechodí a že neví, kdo je to dobrovolník. Počet respondentů, kteří se zúčastnili výzkumu, se tak zredukoval na 10, přičemž osloveno bylo 15 seniorů.

4.3 Výzkumné metody

Vzhledem k hlavní výzkumné otázce a dílčím výzkumným otázkám byly zvoleny 3 metody výzkumu: ohniskové skupiny (2), didaktický test a strukturovaný rozhovor.

Schéma metod výzkumu a výzkumného vzorku:



Obr.1. Schéma metod výzkumu a výzkumného vzorku

Zdroj: autorka

4.3.1 Ohniskové skupiny (OS)

Metoda ohniskových skupin (též focus groups) je brána jako vhodná při zjišťování názorů od více respondentů zároveň. Hlavními využitými prvky při ohniskové skupině č. 1 byly: větší zachování anonymity, vzájemná podpora při vyjadřování názorů, diskuzní forma, skupinová dynamika a spontaneita účastníků. U ohniskové skupiny č. 2 s pracovníky byly využity víceméně stejné prvky, ale významově v jiném sledu: diskuzní forma místy až ostřejší výměna názorů, skupinová dynamika, spontaneita, vzájemná podpora při vyjadřování názorů a větší zachování anonymity. Dobrovolníci pojali ohniskovou skupinu také jako místo sdílení zkušeností, pracovníci spíše jako výměnu názorů a polemikou nad právy a povinnostmi a činnostmi dobrovolníků.

Na úvod byly dobrovolníkům rozdány papírky s dvěma úvodními otázkami:

Co Vás motivuje k dobrovolnické činnosti? (DVO 2)

Ideální dobrovolník (jaký by měl být, co by (ne)měl dělat) (DVO1)

OS 1:

- tvořena dobrovolníky, kteří působí v Domově pro seniory (DS) a v Domově se zvláštním režimem (DZR)
- 6 dobrovolníků
- témata:
 - č. 1 Informovanost o dobrovolnictví a dobrovolnicích
 - č. 2 Názor dobrovolníků na dobrovolnictví na Burešově
 - č. 3 Efektivita zaškolení v DS Burešov
 - č. 4 Aktivity používající dobrovolníci při své činnosti

OS 2:

- tvořena instruktorkami sociální péče, působící v domově pro seniory a v domově se zvláštním režimem
- tvořena 3 instruktorkami sociální péče z domova pro seniory a 3 instruktorkami sociální péče z domova se zvláštním režimem
- 6 pracovníků

➤ témata:

- č. 1 Informovanost o dobrovolnictví a dobrovolnících
- č. 2 Názor na dobrovolnictví a dobrovolníky na Burešově
- č. 3 Zaškolení dobrovolníků, připravenost dobrovolníků na činnost
- č. 4 Oblasti činností, kde by mohli být dobrovolníci prospěšní

4.3.2 Didaktický test

Didaktický test je určen pro všechny dobrovolníky, kteří v době výzkumu docházeli do Domova pro seniory Burešov. Je vytyčeno 12 situací, na které měli dobrovolníci napsat, jak by reagovali, kdyby situace skutečně nastala. Tento test odráží znalosti dobrovolníků o bezpečnosti a pravidlech, kterých si musí být vědomi a která musí dodržovat, stejně jako znalosti svých práv. Test slouží především jako zpětná vazba pro koordinátora dobrovolníků v Domově pro seniory Burešov, ale také pro samotné dobrovolníky, aby si uvědomili svých práv a povinností. Na základě výsledků testu pak bude možné určit, je-li třeba klást na pravidla a práva větší důraz, či nikoliv.

➤ Otázky v testu:

Popište, prosím, jak se zachováte v případě, že ...

1. ... budete mít pocit, že Vám dobrovolnická činnost v DS Burešov nevyhovuje.
2. ... Vám nevyhovuje přidělený klient.
3. ... přijdete na pokoj a zjistíte, že senior spí.
4. ... budete trávit čas na zahradě se skupinou seniorů i jiných dobrovolníků a některý ze seniorů Vás požádá, abyste mu zašli na pokoj pro svetr, protože je mu chladno.
5. ... Vám bude přidělen nový uživatel, který bude nedoslýchavý.
6. ... Vás senior požádá, abyste mu zašel/zašla domů (do jeho původního bydliště) a přinesl/a mu jeho oblíbenou knihu (klíče Vám dá).
7. ... se seniorovi udělá ve Vaší přítomnosti očividně nevolno (např. zvrací).
8. ... uvidíte vycházet z některého z pokojů na patře, na kterém působíte, kouř.
9. ... Vás senior požádá, abyste mu nakoupil/a v bufetu.
10. ... Vás ošetřoval požádá, abyste uživatele nakrmil/a.
11. ... budete svědky nevhodného chování ze strany personálu.
12. Na koho se obrátíte v případě, že si nebudete jisti vhodností aktivity, jež chcete vykonávat s uživatelem? (napište pracovní pozici nebo jméno osoby/osob)

4.3.3 Strukturovaný rozhovor

Strukturovaný rozhovor v tomto výzkumu má podobu dotazníku, ale vzhledem ke skupině respondentů bylo vhodnější, aby byly dotazníky vyplňovány za přítomnosti výzkumníka. Proto je použita metoda strukturovaný rozhovor. Je určen pro seniory pouze z domova pro seniory (nikoliv pro seniory z domova se zvláštním režimem), ke kterým dochází dobrovolníci a kteří budou schopni odpovědět na otázky v dotazníku. Otázka č. 3 není zahrnuta v dílčích výzkumných otázkách, jelikož slouží pouze pro ujištění, že senior patří do cílové skupiny (dobrovolník za ním dochází pravidelně).

➤ Otázky:

- 1) Jak byste popsal/a dobrovolníka? Kdo je dobrovolník?
- 2) Jaký je podle Vás motiv dobrovolníka pro výkon dobrovolnické činnosti?
- 3) Jak často za Vámi dobrovolník dochází?
- 4) Jak Vám tato návštěvnost vyhovuje?
- 5) Jak často byste si návštěvu dobrovolníka představoval/a?
- 6) Jaké aktivity s Vámi dobrovolník vykonává? Jmenujte jich co nejvíce.
- 7) Jaké činnosti byste si přál, aby s Vámi dobrovolník vykonával?
- 8) Jak hodnotíte dobrovolnictví?
- 9) Co byste rád/a změnil/a v oblasti dobrovolnictví nebo u Vašeho konkrétního dobrovolníka?
- 10) V čem by měli být dobrovolníci ještě proškoleni?

4.4 Způsob zpracování dat

Odlišné metody byly odlišně zpracovávány.

4.4.1 Ohniskové skupiny

Diskuze byla nahrávána na audio přehrávač, s čímž všichni zúčastnění předem souhlasili. Následně byla provedena transkripce. Pracovníkům i dobrovolníkům bylo sděleno, že mohou (pro lepší průběh ohniskové skupiny) používat při diskuzi jména pracovníků, uživatelů, dobrovolníků, čísla etáží či jiné znaky, které by však mohly odkrýt anonymitu diskutovaných (ale i diskutujících). V transkripci se však v žádném případě tyto údaje neobjeví. Namísto toho je uveden znak XXX.

Ohniskové skupiny byly zpracovány metodou trsů – seskupením výroků do skupin podle určitých shodných znaků (Miovský, 2006). Trsy byly rozděleny podle oblastí dílčích vý-

zkumných otázek. Tzn., že v transkripci ohniskových skupin byly hledány znaky či pasáže, které se týkaly určitého tematického bloku či její části (vnímání dobrovolnické činnosti vč. kdo je dobrovolník a spolupráce s personálem, motivace, aktivity, připravenost dobrovolníků, pozitiva dobrovolnické činnosti, negativa dobrovolnické činnosti).

Ohniskové skupiny odpovídají na následující dílčí výzkumné otázky:

DVO 1 Jak dobrovolníci vnímají dobrovolnickou činnost? (OS1-téma č. 1)

DVO 5 Které aktivity používají dobrovolníci při své dobrovolnické činnosti? (OS1-téma č. 4)

DVO 6 Jak dobrovolníci hodnotí svou připravenost na výkon dobrovolnické činnosti? (OS1-téma č. 3)

DVO 7 Jaká pozitiva spatřují dobrovolníci ve své činnosti? (OS1-téma č. 2)

DVO 8 Jaká negativa spatřují dobrovolníci ve své činnosti? (OS1-téma č. 2)

DVO 9 Jak vnímají pracovníci dobrovolnickou činnost? (OS2-téma č. 1)

DVO 10 Jaké faktory motivují podle pracovníků dobrovolníky při jejich dobrovolnické činnosti? (OS2- téma č. 2)

DVO 11 Jaký je názor pracovníků na aktivity, které dobrovolníci při své činnosti využívají? (OS2-téma č. 4)

DVO 12 Jak pracovníci hodnotí připravenost dobrovolníků na výkon dobrovolnické činnosti? (OS2-téma č. 3)

DVO 13 Jaká pozitiva spatřují pracovníci v činnosti dobrovolníků? (OS2-téma č. 2)

DVO 14 Jaká negativa spatřují pracovníci v činnosti dobrovolníků? (OS1-téma č. 2)

Motivace dobrovolníků k dobrovolnické činnosti byla zjišťována písemnou formou na úvodu sezení ohniskové skupiny s dobrovolníky.

DVO 2 Co motivuje dobrovolníky při jejich činnosti?

4.4.2 Didaktický test

Test byl ohodnocen bodově 0-2 body, hodnocení probíhalo ve spolupráci s koordinátorkou dobrovolníků, a bylo posouzeno, na kolik odpověď respondenta odpovídá požadovaným pravidlům.

Test zjišťuje znalosti práv a povinností dobrovolníků, které jsou uvedeny ve školícím materiálu, pravidlech pro dobrovolníky či domácím řádu Domova pro seniory Burešov.

Dílčí výzkumné otázky, které hledají odpovědi z výsledků didaktického testu:

DVO 3 Jaké znalosti o svých právech mají dobrovolníci? (ot. č. 1, 2, 5, 11, 12)

DVO 4 Jaké znalosti o svých povinnostech mají dobrovolníci? (ot. č. 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10)

4.4.3 Strukturovaný rozhovor

Rozhovory jsou zpracovány tabulkami četností pro přehlednost dat (příloha), popř. kódovány.

Dílčí výzkumné otázky, které hledají odpovědi ve strukturovaném rozhovoru:

DVO 15 Jak vnímají senioři dobrovolnickou činnost? (Ot. č. 1, 8)

DVO 16 Jaké faktory motivují podle seniorů dobrovolníky při jejich dobrovolnické činnosti (Ot. č. 2)

DVO 17 Jaký je názor seniorů na aktivity, které dobrovolníci při své činnosti využívají? (Ot. č. 6, 7)

DVO 18 Jak senioři hodnotí připravenost dobrovolníků na výkon dobrovolnické činnosti? (Ot. č. 9, 10)

DVO 19 Jaká pozitiva spatřují senioři v činnosti dobrovolníků? (Ot. č. 4, 5, 8, 9, 10)

DVO 20 Jaká negativa spatřují senioři v činnosti dobrovolníků? (Ot. č. 4, 5, 8, 9, 10)

5 INTERPRETACE DAT

Kapitola se zabývá výsledky výzkumného šetření ve vztahu k dílčí výzkumné otázce. Rozdělena je podle použitých metod výzkumu.

5.1 Ohnisková skupina (1) s dobrovolníky

- DVO 1 Jak dobrovolníci vnímají dobrovolnickou činnost?

Názor dobrovolníků na dobrovolnictví a dobrovolníka je rozděleno do několika dalších částí (kdo je dobrovolník, spolupráce s instruktorkami a pečovatelkami).

Někteří dobrovolníci podle svých výpovědí začali svou činností z vlastního popudu, bez nároku na odměnu, ti by se mohli označit jako dobrovolní dobrovolníci. Někteří ale začali docházet do Domova přes Úřad práce, kdy jim za tuto činnost bylo nabídnuto finanční přílepšení. Nyní se tato zrušila a ze 30 lidí zbylo pár dobrovolníků, kteří začali chodit jako dobrovolní dobrovolníci. „*Není tam takové napětí. Že prostě jo, že si fakt určuju vlastně já, kdy přijít, kdy odejít, kdy se mi to hodí třeba ...*“. Tito dobrovolníci zůstali podle svých slov např. proto, že nemohou najít práci a tímto způsobem nejen, že smysluplně využívají volný čas, ale donutí je to mezi ostatní lidi, komunikují.

Začátky dobrovolnické činnosti byly pro dobrovolníky podle nich víceméně náročné. Cítili rozpaky, strach, především pokud člověk neměl předchozí zkušenosti s cílovou skupinou (hlavně na oddělení se zvláštním režimem). Ale jak uvádí sama dobrovolnice, chodí do Domova ráda. Je však důležité, aby měl dobrovolník dostatek informací - o nemoci (Alzheimerova choroba, demence), tak o konkrétních uživatelích – od rodiny či od instruktorek. „*Kdyby třeba příbuzní, někdo, řekl, tak maminka nebo babička dřív dělávala toto, to jí bavilo anebo pracoval v tom a v tom podniku, oni si potom, když třeba na to narazím úmyslně, jo, tak oni se začnou jakoby rozpovídat, že oni si pamatují to, co bylo před 30 lety, a vzpomínají si na takové věci, že člověku zůstává rozum stát.*“ Celkově podpora instruktorek hraje v dobrovolnické činnosti podle dobrovolníků velmi důležitou roli.

Kdo je dobrovolník

Podle dobrovolníků je dobrovolník člověk, který koná dobro bez nároku na odměnu. Měl by být dostatečně přesvědčený, že to dělat chce, mít chuť a sílu do dobrovolnické činnosti. Tím, že činnost v Domově pro seniory vykonává dobrovolně, si určuje, kdy přijít, kdy odejít, prostě jak se mu to hodí (oproti dříve zmíněné nedobrovolné činnosti).

Takový ideální dobrovolník by měl podle dobrovolníků chodit pravidelně, mít dopředu vymyšlený program, těšit se na setkání, být ohleduplný, chápavý, laskavý, empatický, ochotný naslouchat, měl by mít dobrý vztah ke starým lidem, být přátelský, trpělivý, měl by umět povzbudit seniora, potěšit, být citlivý, úslužný a poctivý. I přes to všechno je důležité nepřilnout k seniorům. Dobrovolník by naopak neměl být arogantní a nepoužívat vulgárních výrazů. Jako nejdůležitější vnímají dobrovolníci chtít pomoci seniorům.

Spolupráce s personálem: s instruktorkami

Diskuze dobrovolníků ohledně spolupráce s instruktorkami se točila především okolo poskytování informací. Víceméně se dobrovolníci shodli na tom, že především instruktorky podávají informace. Do jaké míry jsou dostatečné, bylo předmětem diskuze. V ohniskové skupině se mísily především názory, že je potřeba více informací ohledně uživatelů (hlavně na oddělení se zvláštním režimem) pro dobrovolníky. Tyto informace by měly poskytovat právě instruktorky. Někteří dobrovolníci zmiňovali, že instruktorky jsou informovanější jak pečovatelky a také mají dobrovolníky na starost při výkonu jejich činnosti, takže by měli více spolupracovat s dobrovolníky. Jiný dobrovolník je ale toho názoru, že instruktorky nejsou od toho, aby informace o uživateli podávaly. Dobrovolník se zkušenostmi z domova se zvláštním režimem uvedl: „*Ono taky je rozdíl když máte jednu instruktorku*“ (na službě domov pro seniory), „*kdežto my máme nahoře po dvou instruktorkách, tak se to dá. Je to jednodušší. Jedna zmizí, objeví se druhá a je to lepší*“. Je-li však zrovna přítomna pouze jedna instruktorka nebo vykonávali dobrovolník činnost na domově pro seniory, bývá málo času na poskytnutí informací. Nedostatek času při prvním setkání uvedl také dobrovolník, který pak měl problémy vůbec rozjet svou dobrovolnickou činnost a jak sám říká: „*...bylo to takové hození do vody...instruktorka na mě neměla čas nebo jsme se tak nějak mýjely... takže potom teda, po nějaké době, se mnou obešla ty pokoje*“.

Spolupráce s personálem: s pečovatelkami a zdravotními sestrami

Dobrovolníci opět srovnávali situaci, kdy oni byli v pozicích nedobrovolných dobrovolníků. V té době, hlavně ze začátku jejich působení, panovala ze strany pečovatelek a sester averze a neznalost základních informací o dobrovolnictví. Chování personálu v dobrovolnicích evokovalo pocity méněcennosti a pocit, že nevidí dobrovolníky rádi. Nyní je situace poněkud lepší. Podle dobrovolníků jsou pracovníci vstřícnější, dobrovolníky vítají s úsměvem, někdy je i veselo. Personál si k dobrovolníkovi i přisedne. Spolupráce mezi

personálem a dobrovolníky je na lepší úrovni než dříve, není-li přítomna instruktorka, říká jí, koho může dobrovolník navštívit.

Podle jednoho dobrovolníka mají pracovníci dobré a špatné dny. Nejedno dobrovolník uvedl, že se pracovníkům nechce spolupracovat s dobrovolníkem (neochota obléct uživatele), že nemají čas (často oproti tomu ale nic nedělají) či stroze odseknout dobrovolníkovi při prosbě o pomoc s uživatelem. Pracovníci dokonce vyžadovali ve dvou případech od dobrovolníka pomoc, kterou on nesmí poskytnout. Podle dobrovolníků by měli být pracovníci lépe informováni o dobrovolnické činnosti, alespoň základy by měli znát. S informacemi by to ale dle dobrovolníků mělo být i opačně – personál by je měl upozornit na projevy nemoci u uživatelů.

➤ DVO 2 Co motivuje dobrovolníky při jejich činnosti?

Motivem nejčastěji uvedeným pro výkon dobrovolnické činnosti je pomoc druhým lidem a dělat seniorům radost a to vlídným slovem či úsměvem. Jedním z motivů je i fakt, že seniory často nemají rodinu a tak potřebují dobrovolníky. Někteří dobrovolníci mají dostatek volného času a přejí si jej nějak smysluplně využít. Jiné motivuje fakt, že všichni jednou budeme staří, tak proč si nezpříjemnit zbývající volný čas seniorům v domově. Někteřím dobrovolníkům stačí jako motivace fakt, že je to prostě baví a dobrovolnická činnost se jim líbí. Dalšími motivy, které uvedli dobrovolníci, jsou, že dělají něco srdcem, mají rádi staré lidi a jeden uvedl, že rád poslouchá staré lidi.

➤ DVO 5 Které aktivity používají dobrovolníci při své dobrovolnické činnosti?

„*Určitě chození ven, na to se všichni těší. Až bude hezky*“. „*To bylo pro mě nejoblíbenější v létě. Jít ven, dolů kolem potoka*.“ Chození ven, ať už do zahrady, která je součástí komplexu Domova nebo do nedalekého lesa na hřiby patří k nejoblíbenějším aktivitám dobrovolníků, stejně jako předčítání z knih na pokračování, čtení různých krátkých příběhů či článků z časopisů. Při příležitosti posezení na zahradě jedna dobrovolnice uvedla, že „*vyrábění předmětů je taky dobrá věc. Venku přiloží ruku k dílu, že posbírají nějaké větvičky*“. Dobrovolníci, kteří působí na oddělení se zvláštním režimem, se shodli na tom, že pro uživatele s demencí není vhodná knížka, ale spíš čtení krátkých příběhů. Velmi oblíbená aktivita dobrovolníků je zpívání s uživateli na klubovně, jedna dobrovolnice hraje uživatelům na kytaru ve skupině, či obchází jednotlivé pokoje na patře. Mezi aktivity, které dobrovolníci uskutečňují na klubovně na etáži, patří klubové sezení (jeden dobrovolník uvedl, že si

dopředu chystá program s uživateli), házení balonem (jedna dobrovolnice uvedla i „házení vším možným“). Dobrovolníci s uživateli rádi prohlíží fotky či obrázky, nad kterými společně diskutují a „... *kolikrát jsou perfektní nápady z tama. Procvičují paměť, že to je třeba strom, barvy a takové různé ty ...mají dobrou fantazii*“, luští křížovky, vykládají si vtipy, hrají slovní fotbal či jiné společenské hry („*Jednou jsme se pokoušeli i o Člověče, nezlob se*“). Dobrovolníci si nejčastěji u uživatelů, kteří jsou upoutáni na lůžko, oblíbili hlazení a držení za ruku, mnutí balonku po rukách, jak jim ukázala rehabilitační sestra, či masírování kloubů na ruku. „*Oni se rádi nechají hladit... Ale několikrát, když vidím na paní, že je unavená, jo jako, a teď ji chytnu za ruku a hladím a úplně vidím, že jí to stačí, jo. Vždycky jí řeknu, ať zavře oči, relaxujte, nemusíte reagovat. Jedna paní je za to šťastná, že je jí to příjemné.*“ Jiní dobrovolníci se společně s uživateli pomodlí. Rádi společně vzpomínají např. na Vánoce či si jen tak povídají.

- DVO 6 Jak dobrovolníci hodnotí svou připravenost na výkon dobrovolnické činnosti?

Dílčí výzkumná otázka je rozdělena do dvou částí.

Informace

Dobrovolníci se (až na jednu výjimku) shodli na tom, že by potřebovali více informací v podstatě o všem. Nejvíce však postrádají více konkrétních informací o uživateli, co měl rád, zdali má ještě rodinu, popř. koho z rodiny, jako řešení dobrovolníci navrhují založit kartu každého uživatele, která by byla dostupná všem dobrovolníkům k nahlédnutí s informací o předchozím životě uživatele především na oddělení se zvláštním režimem. Na návrhy dobrovolníků by měl být ustanovený někdo, kdo by veškeré informace dobrovolníkům poskytoval. Dobrovolníci navrhovali zavést nové pracovní místo, instruktorku pro dobrovolníky, která by se poskytováním informací zabývala a byla tam pouze pro dobrovolníky. Dobrovolníci by uvítali osvěžení informací od rehabilitační pracovnice jak manipulovat s invalidním vozíkem. Co se týče konkrétních informací, dobrovolník na oddělení se zvláštním režimem uvedl, že „*třeba o té nemoci o tom Alzheimerovi je tam toho víc jak polovička lidí, možná 90%, tak o tom jsem nevěděla vůbec nic...*“. Jeden dobrovolník uvedl, že nemá problém s nedostatkem informací.

Zaškolení

Celkově by dobrovolníci uvítali větší zaškolení v jejich dobrovolnické činnosti, především praktických ukázek a konkrétních informací. Uvítali by také zkušenosti personálu, výčet práv a povinností neukazuje nic praktického, a podrobnější informace o specifických skupinách uživatelů-především u nekomunikujících a uživatelů upoutaných na lůžko. Podle jednoho dobrovolníka bylo úvodní zaškolení hlavně ohledně požární ochrany „... na každém patře nám bylo ukázáno, kdyby náhodou, tak jsem si myslela, že budeme asi hasit tady“. První den své dobrovolnické činnosti ohodnotili dva dobrovolníci jako šok „Třeba já, jako třeba jako první den, když jsem nastoupila, že jo a potřebovala prostě dělat (instruktorka) nějak jiné věci, takže já jsem šla okamžitě mezi 10 lidí a bavila jsem 10 lidí... Takže pro mě to byl šok.“. Polovina dobrovolníků ohodnotila svůj první den na domově jako hození do vody „Když jsem tady přišla poprvé a instruktorka mi říkala, že tato paní by chtěla dobrovolníka a já jsem o ní nic nevěděla, vůbec jsem ji neznala, tak jsem si říkala, jejdámane, protože ona špatně mluví, je na vozíčku, tak nevěděla jsem o ní vůbec nic jo, tak jsem si říkala jejdámane zrovna takovou, takový jako těžký případ“. Dobrovolníci by si přáli, aby byli uvedeni na etáž, šli spolu s instruktorkou na pokoj a byli představeni uživateli a zároveň uživatel představen jim a byly jim sděleny nějaké informace o uživateli. Stejně tak by uvítali nějakou osobu, na kterou by se mohli s otázkami obracet. „Když přijde nový dobrovolník, tak by třeba měl být někdo takový, který ho vezme do toho patra, třeba kde asi si vybere... a řekne mu všechno od toho vozíku, od toho pokoje nebo takhle, za kým by asi chtěl aby pravidelně začal chodit, to se vlastně pak potom dozví třeba tři lidi... ale vědět, jak se k tomu člověku má chovat, čím byl nebo jestli má rodinu, tady tohle sesbírat no a potom se zase dozví třeba o někom dalším a tak se to nabalí a tak jsou potom ty informace, ale musí někdo třeba být, kdo to takhle řekne“.

Jeden dobrovolník dokonce uvedl, že zaškolen nebyl, pouze mu byly předány k podpisu papíry.

➤ DVO 7 Jaká pozitiva spatřují dobrovolníci ve své činnosti?

Dobrovolníkům přináší jejich činnost hlavně zkušenosti. Jako pozitivum na své činnosti vidí jakousi volnost: mohou si určit, kdy přijít a kdy odejít, také jak dlouho zrovna budou chtít zůstat u uživatele, např. jen na hodinku. Pochvalují si svobodu v činnostech a ve výběru uživatele. Dobrovolnictví je dobrovolné v tom, že si dobrovolníci mohou sami zvolit, ke kterému uživateli půjdou a jaké činnosti s ním budou chtít zrovna vykonávat. Dobro-

volnictví hlavně přináší dobrovolníkům radost. Dobrovolníci si váží především zpětné reakce od seniorů jako je radost, vděk či u ležících uživatelů úsměv v očích. Postupem času si dobrovolník vypěstuje se seniorem/seniory dlouhodobý vztah a senior již svého dobrovolníka vyhlíží.

➤ DVO 8 Jaká negativa spatřují dobrovolníci ve své činnosti?

Negativní zkušenosti zažívají dobrovolníci především v počátcích své činnosti, kdy cítí především strach z neznáma, netuší, co očekávat a i zpětně hodnotí své počátky jako „těžké“. V kontaktu s uživateli se dobrovolníci často setkávají s pocitem bezmocnosti, že nedokážou uživateli pomoci. Počátky dobrovolnické zkušenosti s sebou nesou problémy s komunikací hlavně u některých specifických uživatelů, např. s nějakým typem onemocnění, popř. s demencí či nekomunikujícími. Jako další negativum zmínil jeden dobrovolník nedostatek času nejen svého, ale hlavně lidí, kteří jsou zainteresováni do dobrovolnické činnosti, např. právě instruktorky sociální péče, které mají být nápomocny dobrovolníkům při jejich činnosti. Někdy se může i stát, že si uživatel s dobrovolníkem jednoduše nesejde, ať z jakéhokoliv důvodu, či uživatelé nemají náladu na dobrovolníka, pak jej jednoduše odmítnou.

5.2 Ohnisková skupina (2) s pracovníky

➤ DVO 9 Jak vnímají pracovníci dobrovolnickou činnost?

Instruktorky, které se zúčastnily ohniskové skupiny, vnímají dobrovolnickou činnost v ČR jinak, než popsala podle svých zkušeností jedna z nich své působení v zahraničí. *„...tam je to z řad třeba těch bohatých lidí, kteří opravdu se nudí, protože jsou bez práce, tak nemusí pracovat, nepracují anebo už jsou to starší a mají peníze, takže prostě tam ty řady dobrovolnické jsou jednak četnější a jednak jsem zažila jenom tuto sortu lidí“* Instruktorky se shodli na tom, že v zahraničí je dobrovolnická činnost vnímána jako otázka prestiže, u nás však proto, že do zařízení chodili většinou dobrovolníci, kteří museli chodit tuto činnost dělat. U nás je dobrovolník podle nich *„brán jako podivín, který má divné sklony věnovat se starým lidem“*. Přesto má nyní domov několik dobrovolníků, kteří již chodí pouze z vlastního zájmu. Tyto dobrovolníky je třeba podporovat, vyjadřovat jim dík, za který je rád. Podle instruktorek je dobrovolníků málo, protože i chodící uživatelé by si jej zasloužili. A dobrých dobrovolníků je teprve poskrovnu. Všeobecně jsou však instruktorky

s dobrovolníky spokojeny a vyjádřily přání poděkovat dobrovolníkům nějak hromadně. Občas se vyskytnou menší problémy a bylo by třeba, kdyby se našel někdo, kdo by zjišťoval třecí plochy mezi dobrovolníky a pracovníky především v přímé obslužné péči.

Kdo je dobrovolník

Dobrovolník je podle instruktorek člověk, který dělá cokoliv dobrovolně, věnuje se ve svém volném čase věcem, kterým nemusí a to bez finanční odměny. Dobrovolník může hledat nový smysl života nebo „... *to může být i člověk, který v životě něco zmeškal a teď se to snaží dohnat.*“

Dobrovolník může být rodinný příslušník, který cítí vděk za péči o svého blízkého. Zkušenosti mají pracovnice i s dobrovolníky seniory v penzi, kteří potřebují vyplnit volný čas a mají k cílové skupině nejbližší. Na Burešově působili i dobrovolníci studenti, kteří se připravovali na studium na vysoké škole humanitního zaměření a brali dobrovolnictví jako vhodnou přípravu. Dobrovolníkem se může stát i nezaměstnaný člověk, který pokračuje i po zrušení dobrovolnické činnosti přes Úřad práce nebo manažer či člověk ve středním věku, který už má „*svoje děti odrostlé a čeká je právě to období, kdy se bude muset postarat o své rodiče jakoby takový kurz života*“.

Instruktorzy měly před začátkem ohniskové skupiny napsat, jaký by měl být ideální dobrovolník podle nich. Každá instruktorka uvedla, že by dobrovolník měl být trpělivý, další odpovědi již nejsou jednohlasně zastoupeny, ale ani ojediněle. Patří sem samostatnost, ochota, empatie, spolupráce, pozitivní vztah k lidem, ochota učit se, umět naslouchat, zájem a spolehlivost. Ojediněle se vyskytovaly charakteristiky: komunikativnost, pravidelnost, poslušnost, měl by mít znalosti, respekt, vhodný přístup ke klientům, měl by být příjemný, umět zaujmout, a chuť být nápomocen.

Spolupráce s pracovníky: s instruktorkami sociální péče

Podle instruktorek by dobrovolníci měli spolupracovat hlavně s nimi, instruktorky by byly rády, kdyby se dobrovolníci po příchodu hlásili vždy instruktorce, aby se mohli domluvit koho navštívit a u koho dobrovolnickou činnost provádět v daný den. Komunikaci s instruktorkami považují za velmi důležitou, dobrovolníci se na ně obrací s veškerými dotazy ohledně uživatelů. Instruktorky v rámci ohniskové skupiny uvedly, že považují za slušné,

pokud se jim dobrovolník předem omluví, pokud se nemůže dostavit či naopak, pokud se předem ozve, že přijde v jiný než v předem domluvený čas. „*Určitě by se měl hlásit-jsem tady, co můžu udělat, změnil se stav nebo za kým jít nebo jak vám můžu pomoci*“.

Spolupráce s pracovníky: s pečovatelkami a pečovateli a zdravotními sestrami

Dříve i v oblasti komunikace s pečovatelkami a sestrami viděly instruktorky třecí plochy. Nyní již mají lepší pohled na dobrovolníky, přesto by bylo zapotřebí více informovat (proškolit) pracovníky o dobrovolnictví. Vždy se personálu představují noví dobrovolníci, i přesto se stává, že ti noví někdy netuší, že se jedná o dobrovolníka. „*Někteří dobrovolníci tak dobře splynuli, že, že ti noví vůbec neví, že se jedná o dobrovolníka*“. Pracovníci mají k dobrovolníkům lepší vztah než v minulosti, protože si jsou vědomi, že chodí opravdu již dobrovolně.

- DVO 10 Jaké faktory motivují podle pracovníků dobrovolníky při jejich dobrovolnické činnosti?

Z ohniskové skupiny s instruktorkami sociální péče vyplynulo, že hlavními motivy pro dobrovolníky může být hledání nového smyslu života, poznání druhé stránky života či fakt, že člověk něco zmeškal a chce to dohnat. „*Chodívala dcera od bývalé klientky jako s tím, že vlastně tady tímhle děkuje za tu péči o maminku*“. Dobrovolníka může motivovat pocit nenaplnění a potřeba se seberealizovat. Úmrtí v rodině může podle instruktorek také přispět k počátku věnovat se dobrovolnické činnosti. Pokud je motivem dobrovolníka víra, bere člověk podle instruktorky dobrovolnictví jako své poslání, jako takové doprovázení toho starého umírající člověka. Jsou i dobrovolníci, kteří se prací v domově pro seniory živili a teď jsou rádi za možnost být dobrovolníkem: „*Já tam mám jednu paní, která je hluboce věřící a z toho důvodu když šla do důchodu (v jiném zařízení pracovala jako pečovatelka) přišla teď k nám jako dobrovolnice pokračovat jakoby kontinuálně v té práci co dělala i dřív, ale z toho důvodu, že je věřící, říkala to sama*“. Pro některé dobrovolníky je velkým motivem smysluplné zaplnění volného času.

- DVO 11 Jaký je názor pracovníků na aktivity, které dobrovolníci při své činnosti využívají?

Aktivity podle pracovníků, které mají na patrech na starosti dobrovolníky, záleží hlavně na schopnostech a zájmu dobrovolníka, ale i seniora. Dobrovolník tím, že přijde za tím uživatelem a nabídne se mu chvíli věnovat, alespoň vyplní seniorův volný čas a stává se jeho společníkem. Z ohniskové skupiny vyplynulo, že dobrovolníci chodívají s uživateli ven (ať už na vozíčku či bez něj), po zahradě, jako doprovod např. i do města. Dobrovolníci pomáhají instruktorkám při konání hromadných akcí – různých sportovních hrách, např. při petanque či kuželkách. Instruktorky považují za výbornou věc, pokud jim dobrovolníci pomáhají s akcemi pro seniory či výlety. Dobrovolník slouží pro seniory jako jakýsi zprostředkovatel okolního světa, především u imobilních uživatelů či uživatelů upoutaných na lůžko. Podle instruktorek si dobrovolníci nejčastěji s uživateli povídají, čtou si s nimi povídky a denní tisk, ale i knihu na pokračování, či bibli. Při povídání dobrovolníci spolu s uživateli vzpomínají na různé etapy jejich života a tyto pak hromadně prodiskutovávají. Někteří dobrovolníci zpívají s uživateli, hrají společenské hry (např. Člověče, nezlob se), jeden dobrovolník dokonce prostírá před obědem stůl uživatelům, aby jim zajistil kulturu stravování. Nejen u seniorů upoutaných na lůžko či u seniorů na oddělení se zvláštním režimem se dobrovolníkům podle instruktorek osvědčilo prosté hlazení po tváři a po vlasech, masáž na hlavě či pouhé „vzítí“ za ruku uživatele. Jednou dobrovolnice zkoušela s uživatelkami parfémy a „každá chodila-čím voní“.

- DVO 12 Jak pracovníci hodnotí připravenost dobrovolníků na výkon dobrovolnické činnosti?

Instruktorky uvedly, že dříve měli s dobrovolníky negativní zkušenost, pracovníci nevěděli, co od dobrovolníků čekat, byli nepřipraveni na výkon dobrovolnické činnosti. „*A to bylo velice tehdy špatné, to jsem vnímala velice špatnou situaci s dobrovolníkama*“ .. „*ano to je přesně ono, jo. Jako jeden nechával toho druhého, nikdo nevěděl, co od koho má čekat a ve svý podstatě...*“ .. „*ale to souvisí s tím, co říkala asi XXX, že byli málo vedeni a málo školeni v tom, co si taky můžou oni dovolit.*“ .. „*Ale možná to nevěděl ani ten personál.*“ .. „*No nevěděl to ani ten personál.*“

V současné době je příprava mnohem lepší, i přesto však instruktorky měly pár připomínek k procesu zaškolování dobrovolníků. Instruktorky jsou názoru, že k tomu, aby se člověk

stal dobrovolníkem v domově pro seniory, je potřeba zkušeností nebo kvalitní přípravy. Být dobrým dobrovolníkem se podle instruktorek nedá nalít do hlavy při příchodu. Instruktorky mají zkušenosti s nedostatečnou znalostí práv a povinností u dobrovolníků, např. když „*nám dobrovolnice postavila paní se zlomeným krčkem*“. Metodika sice vypracovaná je, ale „*bych řekla, že to je slabé jednou. Protože to bylo několik stránek. To by chtělo neustále, protože když jsme se o něčem bavili a zase přišli se zeptat na jednu a tu samou věc, tak jsem zjistila vlastně, že ta znalost nebo ty základní znalosti práv a povinností je .. no...*“ „*Dokud se totiž nesetkají s konkrétní situací problémovou, kdo ty informace nemá, tak prostě ani nemá potřebu si to v té hlavě udržet. Ale v momentě, kdy projde tou zkušeností, tak se to samozřejmě zafixuje*“. I když se tedy situace se zaškolováním dobrovolníků zlepšila, stále je podle instruktorek co vylepšovat. Je třeba, aby školení nebylo teoretické, ale aby personál předával v rámci školení zkušenosti. Personál totiž ví nejlépe, jak s klientem zacházet, jak se k němu chovat a co by neměl dobrovolník provádět, především na oddělení se zvláštním režimem. Již při zaškolování je potřeba podle instruktorek klást důraz na komunikaci mezi personálem a dobrovolníky, i proto, aby zde bylo vzájemné respektování a dobrovolníci se neostýchali požádat personál o pomoc. Instruktorky navrhy „*jedno školení všeobecné, ale více takových školení potom třeba když máme ty jednotlivé komunity, ty patra, tak ještě na těch patrech. Opakovat, opakovat, vysvětlovat, vracet se.*“

Instruktorky řešily v rámci ohniskové skupiny také odliv dobrovolníků. Polemizovaly nad tím, zdali k tomu nemůže přispívat syndrom vyhoření. Jako prevence syndromu vyhoření se konají supervize. Jedna z instruktorek, která se účastnila dvou sezení supervize, však považuje sezení za nedokonalé a představovala by si jej jinak. Instruktorky se shodly na tom, že je potřeba lepší prevence vyhoření u dobrovolníků.

➤ DVO 13 Jaká pozitiva spatřují pracovníci v činnosti dobrovolníků?

Jako velké pozitivum v činnosti dobrovolníků na Burešově vidí instruktorky především v přijímání dobrovolníků seniory. Senior se na dobrovolníka většinou těší, přijímá jej s radostí a často vzniká vazba mezi dobrovolníkem a seniorem. „*Pro ty lidi je to obrovské, jenom, že je to změna. Že přijde někdo nový a pokud oni si sednou jak i ten klient i ten dobrovolník k sobě, tak potom když tam ta vazba nějaká vznikne, tak oni jenom na to čtení, oni už se těší, že někdo přijde za nima.*“ Člověk, který koná dobrovolnickou činnost, touto může naplňovat své vnitřní hodnoty.

Pozitivum na dobrovolnicích, kteří působí v Domově pro seniory Burešov, je podle výpovědi instruktorek to, že vzhledem dřívější charakteristice dobrovolnické činnosti (dobrovolníci přes Úřad práce), nyní zůstali a chodí jen ti, co skutečně chtějí. Tito dobrovolníci jsou ochotní, báječní, velmi pomohou a vesměs jsou to velmi skromní lidé. Jako netradiční pozitivum vidí instruktorky v tom, přijde-li dobrovolník-muž mezi většinu seniorek-žen.

➤ DVO 14 Jaká negativa spatřují pracovníci v činnosti dobrovolníků?

Instruktorky se u dobrovolníků, kteří za svou činnost dostávali finanční přílepení od Úřadu práce, setkaly nejednou s probíráním organizace veřejně. *„Oni si neuvědomovali tu naši problematiku, jaká je to těžká práce nebo neuvědomovali ale viděli to svýma očima-na veřejnosti v autobuse nebo mezi cizíma lidma vykládali, jak ten personál se o lidi nestará, jak se chová, jak jak jak ... “* *„To bylo velice tehdy špatné, to jsem vnímala velice špatnou situaci s dobrovolníkama “*. Tehdejší dobrovolníci neměli tolik vědomostí jako dnešní, stala se např. nepříjemná situace, kdy dobrovolník opustil uživatele a nechal jej venku, což je porušení jedné ze základních povinností dobrovolníka. Instruktorky se setkaly také s dobrovolníkem, u kterého bylo podezření, že kradl. Takovéto situace jsou pak velmi nepříjemné na prošetření. V současnosti se instruktorky potýkají s nedostatkem dobrovolníků. Na co však během ohniskové skupiny kladly velký důraz, byly spíše problémy s chováním dobrovolníků. Někteří dobrovolníci jsou příliš nesamostatní. *„Věc, kterou bych vytkla je právě taková ta určitá nesamostatnost, očekávání, nevím teda, jak je jim to přesně podáváno těm lidem, ale tady u té konkrétní osoby, která byla jako velice příjemná ta dívka, tak mě prostě vadilo, že kam ji postavíš, tam ji najdeš“ ... „Já ji nemůžu stát prostě pořád za *****, to je jako kdyby tam nebyla...“*. Jiní, naopak, se při příchodu ani neohlásí a nedbají na pokyny personálu, což může mít za následek přetěžování uživatelů. Podle instruktorek nedostatečná komunikace mezi personálem a dobrovolníky může přispět až k takovému zážitku, kdy jedna dobrovolnice postavila paní se zlomeným krčkem. A nemusí to být pouze uživatelka na oddělení se zvláštním režimem, ale i senior na domově pro seniory *„Že prostě ležící klientka řekne: dejte mě na vozík, já chci někam jet. Nebo pomozte mi na toaletu. Přitom jako personál ví, že tato osoba vůbec nikdy za celý rok nechodila. Tam je potom problém“*.

5.3 Didaktický test

Vyhodnocení didaktického se provádělo dle následujících kritérií: ve srovnání s Pravidly pro dobrovolníky v Domově pro seniory Burešov, p. o. bylo provedeno posouzení porušení pravidel či neznalost svých práv. Každá otázka je hodnocena 0-2 body. Body se sčítají zvlášť pro znalosti práva a zvlášť pro povinnosti a výsledek se porovnává s tabulkou a bodovým rozpětím.

- DVO 3 Jaké znalosti o svých právech mají dobrovolníci? (ot. č. 1, 2, 5, 11, 12)

Otázka č. 1: Popište, prosím, jak se zachováte v případě, že budete mít pocit, že Vám dobrovolnická činnost v DS Burešov nevyhovuje

Tato otázka odráží jedno z práv dobrovolníka uvedené v Pravidlech pro dobrovolníky DS Burešov:

„Dobrovolník má právo kdykoliv ukončit dobrovolnickou činnost v zařízení“

Na tuto otázku odpověděli všichni dobrovolníci za 2 body. Nejčastěji odpověď směřovala ke konzultaci s instruktorkou nebo s koordinátorkou dobrovolníků v Domově či přímo v dobrovolnickém centru. Žádný z respondentů neodpověděl, že by se kupříkladu snažil dobrovolnictví „přetrpět“ či by přestal chodit.

Celkový počet 24 bodů, dosaženo 24 bodů.

Otázka č. 2: Popište, prosím, jak se zachováte v případě, že Vám nevyhovuje přidělený klient.

Otázka se týká práva dobrovolníka, které je zakotveno v Pravidlech pro dobrovolníky:

„Dobrovolník má právo požádat o změnu uživatele, se kterým vykonává dobrovolnickou činnost“

I v této otázce odpovědi všichni respondenti-dobrovolníci na 2 body. Nejčastěji se vyskytovaly odpovědi, že se dobrovolníci domluví na změně uživatele s instruktorkou nebo koordinátorkou dobrovolníků. Jeden respondent odpověděl „přestanu za ním docházet“ a i když nic blíže neuvedl, je to jeho právo a je tato odpověď hodnocena také 2 body.

Celkový počet 24 bodů, dosaženo 24 bodů.

Otázka č. 5: Popište, prosím, jak se zachováte v případě, že Vám bude přidělen nový uživatel, který bude nedoslýchavý

I tato otázka se vztahuje k „*právu dobrovolníka požádat o změnu uživatele*“

Na tuto otázku odpověděli všichni respondenti za 2 body, i když se jejich odpovědi lišili. Každý dobrovolník pojal tuto otázku trochu jinak, ale nelze říct, že by některá z odpovědí nebyla správná či na 1 bod. Žádný z dobrovolníků neodpověděl v souladu s právem na změnu uživatele. Jeden dobrovolník odpověděl „*Zeptám se instruktorky na radu*“. Ostatní dobrovolníci popisovali přímo postup, který by uplatnili při komunikaci s uživatelem s poruchami sluchu, např. „*zvýším hlas*“ nebo „*budu mluvit pomaleji, více vyslovovat a v kratších větách*“ či „*budu mluvit tak, aby mi viděl do tváře*“. Dobrovolníci dále uváděli, že by přizpůsobili aktivity hendikepu uživatele: „*Budu dělat aktivity, kde bude sluch méně potřebovat*“.

Celkový počet 24 bodů, dosaženo 24 bodů.

Otázka č. 11: Popište, prosím, jak se zachováte v případě, že budete svědky nevhodného chování ze strany personálu

Otázka se vztahuje k právu dobrovolníka, které je definováno v Pravidlech pro dobrovolníky DS Burešov:

„*Dobrovolník má právo si stěžovat*“

Většina respondentů-dobrovolníků odpověděla, že by na toto chování upozornila. Častěji se vyskytovaly odkazy na instruktorky sociální péče či na koordinátorku dobrovolníků, ojediněle se objevila odpověď: „*Nahlásím odpovědnému personálu*“. Dalším typem odpovědi bylo „*vhodím lísteček do schránky s připomínkami*“. Schránka s připomínkami je k dispozici na každé etáži a mohou ji využívat jak dobrovolníci, tak senioři a jejich rodinní příslušníci. Všechny tyto výše uvedené odpovědi byly hodnoceny 2 body.

V testu se však objevily i odpovědi: „*Svěřím se někomu-např. seniorce*“, kdy sice dobrovolník uplatňuje své právo stěžovat si, avšak na nesprávných místech. V Pravidlech pro dobrovolníky je totiž dále uvedeno: „*Dobrovolník se může obrátit se stížností nebo podněty na instruktorku sociální péče nebo na koordinátora pro dobrovolnickou činnost*“. Hodnoceno 0 body.

Další odlišné odpovědi byly: „*Dojdu pro někoho jiného*“ či „*Po svých životních zkušenostech si to nechám pro sebe*“. Stěžovat si je ale součástí práv dobrovolníků nikoliv povinností, tudíž jsou i tyto odpovědi hodnoceny 2 body.

Celkový počet 24 bodů, dosaženo 22 bodů.

Otázka č. 12: Na koho se obrátíte v případě, že si nebudete jisti vhodností aktivity, jež chcete vykonávat s uživatelem (napíšte pracovní pozici či jméno osoby/osob)?

V Pravidlech pro dobrovolníky jsou uvedené kontakty na pracovníky, kteří kooperují s dobrovolníky. „*Nejvíce nápomocni jsou dobrovolníkovi instruktorky sociální péče na jednotlivých etážích a koordinátor pro dobrovolnickou činnost*“. Dále jsou uvedena jména osob, popř. kontakt. Souhlasí-li odpověď v testu s tímto bodem alespoň v jedné osobě, je hodnocena 2 body. Všichni dobrovolníci odpověděli správně za 2 body, ale v několika případech uváděli spolu s kompetentními také nekompetentní osoby, přesto je i jejich hodnocení hodnoceno 2 body. Např. respondent uvedl na prvním místě „*pracovníci dobrovolnického centra*“ a až na druhém místě „*instruktorku sociální péče*“ stejně jako v případě jiného respondenta, který uvedl „*ošetřovatele, popřípadě instruktorku*“. Další respondent uvedl „*instruktorka, sestra*“. Zdravotní sestra nedělá aktivizační činnosti s uživateli. Mimo to, že není uvedena v Pravidlech pro dobrovolníky, také jinak nezasahuje do činnosti dobrovolníků (mimo případu zhoršení zdravotního stavu uživatele). Na ošetřovatele se dobrovolníci obrací v nepřítomnosti instruktorky či koordinátorky dobrovolníků, popř. na pokyn instruktorky či koordinátorky, primárně se však dobrovolníkům věnuje instruktorka. Pracovnice dobrovolnického centra už vůbec nemá co dočinění s aktivitami především z důvodu neznalosti konkrétních uživatelů. Pokud by se dotaz týkal obecnější roviny aktivit s uživateli, přicházela by pracovnice dobrovolnického centra v úvahu.

Celkový počet bodů 24, dosaženo 24 bodů

➤ Odpověď na DVO3

Tab. 13. Hodnocení znalosti práv

%	Body	Znalost
95-100	114-120	Vynikající
90-94	108-113	Výborná
85-89	102-107	Dobrá
80-84	96-101	Vyhovující
75-79	90-95	Uspokojivá

Zdroj: autorka

Dobrovolníci v didaktickém testu v otázkách zaměřených na jejich práva z celkového počtu 120 bodů získali celkem 118 bodů. Lze tedy považovat jejich znalosti práv za vynikající.

- DVO 4 Jaké znalosti o svých povinnostech mají dobrovolníci? (ot. č. 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10)

Otázka č. 3: Popište, prosím, jak se zachováte v případě, že přijdete na pokoj a zjistíte, že senior spí.

Tato otázka byla zvolena jako zástupce Práva uživatele:

„Uživatel má právo na uctivé a zdvořilé jednání, na soukromí, na ochranu osobnosti a osobní svobody, na ochranu osobních údajů a na ochranu svých práv a oprávněných zájmů...“. Konkrétně na to, aby dobrovolník uživatele nebudil a v tichosti opustil pokoj, jsou dobrovolníci upozorňováni na úvodním školení.

Většina dobrovolníků odpověděla, že by seniora nechala v klidu spát a odešla by. Takováto odpověď je za 2 body. Odpověď *„Párkrát na něj zkusím promluvit-pozdravit ho, když nereaguje a vidím, že opravdu spí, jdu pryč z pokoje“* je hodnocena za 1 bod, jelikož tímto pozdravením navíc opakujícím se, může dobrovolník seniora vzbudit. Za 2 body je ale hodnocena odpověď: *„Pozdravím nahlas a v případě, kdy nebude žádná odezva tak odejdu“*, protože uživatelé často pouze relaxují se zavřenýma očima, ale nespí.

Celkový počet bodů 24, dosaženo 23 bodů.

Otázka č. 4: Popište, prosím, jak se zachováte v případě, že budete trávit čas na zahradě se skupinou seniorů i jiných dobrovolníků a některý ze seniorů Vás požádá, abyste mu zašli na pokoj pro svetr, protože je mu chladno.

Otázka se vztahuje na jeden z psaných zákazů v Pravidlech pro dobrovolníky, který říká:

„Dobrovolník má zakázáno vstupovat do pokoje uživatele bez jeho souhlasu nebo v jeho nepřítomnosti“. Zároveň se k této otázce vztahuje i další pravidlo: „Dobrovolník nesmí opustit svěřeného uživatele, pokud s ním odjíždí mimo pokoj-zejména pokud se jedná o uživatele z oddělení domova se zvláštním režimem. Dobrovolník může svěřeného uživatele opustit, pouze pokud přivolává pomoc personálu v případě náhlého zhoršení uživatelského zdravotního stavu“.

Účelem této otázky bylo zjistit, jak dobrovolníci znají obě tato pravidla. Samozřejmě, že ne všichni dobrovolníci se pozastavili nad oběma pravidly ukrytými v otázce. Např. pokud se dobrovolník pozastavil nad faktem, že nesmí sám na uživatelský pokoj, pak již neřešil případný dohled nad seniorem. *„Půjčím seniorovi svoje oblečení. Není v mé kompetenci chodit sama na pokoj (snad s instruktorkou)“* nebo *„Pro svetr zajdeme spolu“*. Tato odpověď je hodnocena 2 body. Pokud okomentovali dobrovolníci obě části otázky správně, byla odpověď hodnocena také 2 body. Týká se to např. odpovědi *„Upozorním jiného dobrovolníka, že odcházím a řeknu někomu z personálu“*.

Jeden dobrovolník se rozepsal pouze o první části otázky *„Požádám jiného dobrovolníka, aby mi seniora pohlídal, a souhlasím. Musím však samozřejmě zajistit seniorovi náhradní doprovod“* nebo *„Požádám někoho z personálu, aby zajistil dohled, a zajdu pro svetr“*. Takovýto typ odpovědi je hodnocen 1 bodem stejně jako, obrátí-li se dobrovolník na instruktorku či jiný personál. *„Zeptám se instruktorky, co mám dělat“*.

Odpověď *„Požádám ho, aby šel se mnou a ukázal mi jeho pokoj nebo půjdu sama a zeptám se na daném patře“* neřeší ani případný nutný dohled ani zákaz vstupu dobrovolníka bez přítomnosti uživatele – je tedy hodnocen 0 body.

Celkový počet bodů 24, dosaženo 17 bodů.

Otázka č. 6: Popište, prosím, jak se zachováte v případě, že Vás senior požádá, abyste mu zašel/zašla domů (do jeho původního bydliště) a přinesl/a mu jeho oblíbenou knihu (klíče Vám dá).

Tato otázka byla tak trochu „chyták“. Nevztahuje se na ni totiž žádné pravidlo Domova pro seniory Burešov. Otázka slouží spíše k zamyšlení se nad danou situací a uvědomění si, že i o takovéto činnosti může být dobrovolník požádán. Dobrovolník, který se takto soukromě domluví s uživatelem na jakékoliv návštěvě či akci mimo Domov, tak jedná na vlastní pěst a na jeho počiny se pravidla nevztahují. Při úvodním školení dobrovolníků jsou však dobrovolníci na možnost takového žádosti upozorňováni (především od uživatelů z domova se zvláštním režimem). Respondenti reagovali na otázku často odmítavě „*Nesouhlasím, rozhodně nemůžu jít do jeho soukromého bytu*“ nebo „*Zamluvím to, v žádném případě tam nepůjdu*“, častěji však by se obrátili pro radu „*Oznámím instruktorce*“ či „*Obrátím se na personál*“. V každém případě je odpověď hodnocena 2 body.

Celkový počet bodů 24, dosaženo 24 bodů.

Otázka č. 7: Popište, prosím, jak se zachováte v případě, že se seniorovi udělá ve Vaší přítomnosti očividně nevolno (např. zvrací)

Situace je vymezena a zvýrazněna následujícím nepřehlédnutelným pravidlem:

„!!! V PŘÍPADĚ NÁHLÉHO ZHORŠENÍ ZDRAVOTNÍHO STAVU UŽIVATELE – DOBROVOLNÍK NEPRODLENĚ ZAVOLÁ NEJBLIŽŠÍHO PRACOVNÍKA ZAŘÍZENÍ!!!“

Stejně zde platí i následující pravidlo:

„Dobrovolník nesmí opustit svěřeného uživatele, pokud s ním odjíždí mimo pokoj-zejména pokud se jedná o uživatele z oddělení domova se zvláštním režimem. Dobrovolník může svěřeného uživatele opustit, pouze pokud přivolává pomoc personálu v případě náhlého zhoršení uživatelova zdravotního stavu“.

Odpovědi na tuto otázku byly bezchybné, hodnoceny 2 body. Všichni dobrovolníci vědí, co mají v této situaci dělat. Drobné odlišnosti ve výpovědích se nacházeli, někteří dobrovolníci by nejprve pomohli a poté zavolali personál, což je ovšem přirozená reakce a nelze tuto odpověď brát jako špatnou či proti pravidlům. V otázce není specifikována oblast působení dobrovolníka, takže rozdíl jistě bude při procházce po zahradě a při nevolnosti na

klubovně Domova. „*Pokusím se mu pomoci a hlavně zavolám nějaký personál - sestry*“, či „*Pomůžu mu a jakmile to bude možné, zavolám zdrav. personál k seniorovi*“ nebo „*Pomůžu, ale přitom volám personál*“. Ostatní respondenti odpovídali, že by okamžitě kontaktovali personál.

Celkový počet bodů 24, dosaženo 24 bodů.

Otázka č. 8: Popište, prosím, jak se zachováte v případě, že uvidíte vycházet z některého z pokojů na patře, na kterém působíte, kouř

Otázka je zaměřena na znalost z oblasti BOZP a ohlašovací povinnost, jehož školení se provádí v rámci úvodního školení dobrovolníků. S dobrovolníky koordinátorka na Domově prochází zařízením a upozorňuje na místa, kde se nachází hasicí přístroje či hlavní uzávěr vody a plynu. Dobrovolníci následně podepisují arch, že byli s tímto seznámeni. V Pravidlech je tato oblast ošetřena takto: „*Dobrovolník je povinen jednat v souladu s bezpečnostními pravidly a ostatními pravidly, se kterými byl seznámen*“

Na tuto otázku odpověděli všichni dobrovolníci správně, všechny odpovědi byly ohodnoceny 2 body. I přesto se odpovědi od sebe odlišovaly. Respondenti se zde rozdělili do dvou stejně velkých skupin. První skupina by nejprve kontaktovala personál „*Doběhnu pro instruktorku nebo pro někoho jiného z personálu*“ či „*Zavolám personál Domova*“, druhá skupina by se tam nejprve šla podívat a popř. poté zavolala personál. „*Půjdu se podívat, co je to za kouř, a varuju personál*“ popř. „*Vezmu nejbližší hasicí přístroj, vejdu a v případě požáru začnu hasit. Pokud po cestě potkám personál, sdělím mu to*“. Být proškolen o bezpečnosti je jedna věc, ale zachovat se pak určitým způsobem v inkriminovanou dobu, je věc druhá. Nikdo z dobrovolníků však neodpověděl něco ve smyslu: „*utekl bych*“. To, zda-li člověk nejprve zjistí závažnost situace, pak vezme hasicí přístroj a pak zavolá personál, není již tolik důležité. I kdyby dobrovolník odpověděl jakkoliv, zachovat se může naprosto odlišně. Otázka opět mimo znalost má za úkol nechat dobrovolníka zapřemýšlet nad touto situací a zopakovat si alespoň v hlavě rozmístění hasicích přístrojů a jiných prvků, které by byly třeba znát, pokud by situace skutečně nastala.

Celkový počet bodů 24, dosaženo 24 bodů.

Otázka č. 9: Popište, prosím, jak se zachováte v případě, že Vás senior požádá, abyste mu nakoupil/a v bufetu

Otázka je ošetřena v Pravidlech pro dobrovolníky takto:

„Dobrovolník má zakázáno nakládat s penězi uživatele, bez jeho výslovného souhlasu“

Pokud však dobrovolník tento souhlas získá, mohl by s penězi uživatele nakládat. Jak však potřeba zajistit, aby nedošlo posléze ke konfliktu mezi dobrovolníkem a uživatelem, který by trval na tom, že výslovný souhlas nedal. Především na oddělení se zvláštním režimem by byla tato situace opravdu těžko řešitelná. Proto se dobrovolníkům doporučuje na úvodním školení, aby si peníze pro jistotu od uživatelů nebrali, případně využili svědky či jiná doporučení, která dobrovolníci často používali jako své odpovědi v testu. Několik dobrovolníků odpovědělo *„Požádám instruktorku, aby to nakoupila“* či *„Zeptám se instruktorky“*. Jiní dobrovolníci by prosbu odmítli. Jelikož se bufet nachází v objektu Domova, většina dobrovolníků by nabídla doprovod. *„Požádám ho, aby šel semnou a vybral si“* či *„Řeknu, že půjdeme spolu“*. Jiné doporučení využil jako odpověď jeden dobrovolník, který napsal *„Nakoupím za své peníze a donesu účtenku“*. Všechny výše uvedené odpovědi jsou brány za správné a hodnoceny 2 body.

Celkový počet bodů 24, dosaženo 24 bodů.

Otázka č. 10: Popište, prosím, jak se zachováte v případě, že Vás ošetřovatel požádá, abyste uživatele nakrmil

Otázka se vztahuje na zákaz dobrovolníka provádět tento úkon a zároveň na právo toto odmítnout:

„Dobrovolník má zakázáno provádět uživateli zdravotní, ošetřovatelské úkony.“

„Dobrovolníkovi je zakázáno provádět uživateli ošetřovatelské nebo zdravotnické úkony a podávat stravu. Pokud si uživatel požádá, může mu dobrovolník podat tekutiny.“

„Dobrovolník má právo odmítnout žádost personálu o pomoc, pokud se jedná o činnosti, které mu Pravidla pro dobrovolníky zakazují (např. provádění zdravotních a ošetřovatelských úkonů).“

Na tuto otázku až na dvě výjimky všichni správně odpověděli, že by odmítli, někteří k tomuto dodávají *„... a vysvětlím, že jsem tu jako dobrovolník, tedy společnost, ne ošetřovatel*

nebo personál“ či „... krmení není v popisu mé práce“. Takovéto odpovědi jsou ohodnoceny 2 body.

Avšak objevily se i odpovědi „Když mě o to požádá, tak to udělám“ nebo „tohle je jeho práce, v případě toho, že mi to nebude nepříjemné, tak učiním“. Tyto odpovědi jsou porušením zákazu dobrovolníka a jsou tudíž ohodnoceny 0 body.

Celkový počet bodů 24, dosaženo 20 bodů.

➤ Odpověď na DVO4

Tab. 14. Hodnocení znalostí povinností

%	Body	Znalost
95-100	159-168	Vynikající
90-94	151-158	Výborná
85-89	142-150	Dobrá
80-84	134-141	Vyhovující
75-79	126-133	Uspokojivá

Zdroj: autorka

Z maxima 168 bodů dosáhli respondenti – dobrovolníci celkového počtu 156 bodů v oblasti znalosti povinností. Ztrátu 12 bodů lze považovat za malou a znalosti dobrovolníků za výborné.

Souhrnné výsledky didaktického testu

Tab. 15. Výsledky didaktického testu

Otázka číslo	Dosažené body	Maximum bodů	Rozdíl	Oblast
1	24	24	0	Právo
2	24	24	0	Právo
3	23	24	1	Povinnost
4	17	24	7	Povinnost
5	24	24	0	Právo
6	24	24	0	Povinnost
7	24	24	0	Povinnost
8	24	24	0	Povinnost
9	24	24	0	Povinnost
10	20	24	4	Právo i povinnost
11	22	24	2	Právo
12	24	24	0	Právo

Zdroj: autorka

Tab. 16. Souhrnné bodové hodnocení

Oblast	Dosažené b.	Maximum b.	Rozdíl
Právo	118	120	2
Povinnost	156	168	12

Zdroj: autorka

V otázkách ohledně práva dobrovolníci ztratili celkově ze 120 pouze 2 body. V oblasti znalostí povinností z celkového počtu 168 bodů ztratili dohromady 12 bodů.

5.4 Strukturovaný rozhovor

➤ DVO 15 Jak vnímají senioři dobrovolnickou činnost?

Podle seniorů nejčastěji dobrovolnickou činnost vykonávají studenti, kteří dochází do Domova dobrovolně. Dobrovolník je podle nich člověk, který je hodný a chodí si za druhými lidmi popovídat. Ne všichni oslovení senioři jsou si však vědomi charakteristiky dobrovolnické činnosti. Dvě respondentky uvedly, že neví, zda je dobrovolnictví dobrá věc, přičemž

jedna se slovy: „*Není mi jasné, proč za mnou dobrovolnice chodí*“. Jako určité sebezapření vnímá dobrovolnictví jedna seniorka. Ostatní přijímají dobrovolnickou činnost kladně - senior alespoň „*přijde na jiné myšlenky a dobrovolníci poznají, jak se žije v domově pro seniory*“.

- DVO 16 Jaké faktory motivují podle seniorů dobrovolníky při jejich dobrovolnické činnosti?

Ze strukturovaných rozhovorů vyplývá, že nejčastějším motivem dobrovolníků k vykonávání dobrovolnické činnosti na Burešově je vlastní zájem dobrovolníka. Jeden senior uvedl, že „*se jim dobrovolníci chtějí věnovat, zpestřit život jim i sobě*“, jiný zase, že „*je to baví*“, či „*chtějí vědět, jak se žije v Domově*“. To, že dobrovolník „*věří, že je to správné*“, si myslí jiný senior stejně tak jako „*chce se s námi scházet, líbí se jim tu, je jim tu dobře*“. Všechny tyto výše uvedené sledují fakt, že dobrovolník navštěvuje Domov pro seniory, protože mu to něco přináší. Z rozhovorů s dalšími seniory vyplývá, že motivem je i „*pomoc pracovníkům*“ či „*povinnost*“ studenta, který potřebuje poznat, jak to chodí u seniorů. Jeden senior v rozhovoru uvedl, že motivem, proč dobrovolníci dochází do Domova pro seniory je „*potěšit, aby se lidé necítily osamoceni*“. Zbylí senioři nevědí nebo netuší motivy dobrovolníků působících na Burešově.

- DVO 17 Jaký je názor seniorů na aktivity, které dobrovolníci při své činnosti využívají?

Dle odpovědí seniorů je nejčastější aktivitou, kterou dobrovolníci vykonávají v rámci své činnosti se seniory *povídání*, méně seniorů uvedlo *čtení*, dále *křížovky* a *chození* (*ven* či *po chodbě*) a ojedinele *zpívání*.

Na otázku, jaké činnosti by si senioři přáli, aby s nimi dobrovolník vykonával, opět nejčastěji odpověděli *povídání*. Častěji než v případě prostého výčtu aktivit by si senioři přáli *chodit ven* či alespoň *po chodbě*. Jeden senior by si více než *čtení z knihy* přál *hrát společenské hry*, jiný by, dle svých slov, raději než si povídal, by chodil ven. Podle odpovědi jednoho seniora by si více než *povídání*, *čtení* a *chození ven* přál *vzít mezi lidi*.

Z výsledků tedy vyplývá, že v sedmi případech odpovědí seniorů jsou aktivity vykonávané dobrovolníky a přání totožné, ve čtyřech případech se představy od skutečnosti odlišují. V jednom případě (u respondenta č. 9) se jedna aktivita odlišuje, druhá je totožná. Proto je

výsledný součet 11, i když je respondentů 10. Lze tedy uvést, že ve většině případů je názor seniorů na aktivity dobrý, protože se reálné používání aktivit ztotožňuje s přáním uživatele.

- DVO 18 Jak senioři hodnotí připravenost dobrovolníků na výkon dobrovolnické činnosti?

Většina seniorů odpověděla na otázku „*V čem by ještě měli být dobrovolníci více proškoleni*“ v *ničem*. Lze tedy říct, že tito senioři hodnotí připravenost dobrovolníků jako dobrou, resp. považují dobrovolníky za připravené na výkon dobrovolnické činnosti. Z odpovědí ostatních seniorů vyplývá, že největší nedostatky vidí v *nevhodném chování* dobrovolníka či že by dobrovolníci měli „*více dbát rozdílů mezi schopnými a ležícími*“. Jedna seniorka si byla jistá, že dobrovolník, který za ní dochází, nebyl proškolen vůbec a zároveň na předchozí otázku „*Co byste rád/a změnil/a v oblasti dobrovolnictví nebo u Vašeho konkrétního dobrovolníka?*“ odpověděla „*Nejsem si jistá, jestli chci, aby za mnou vůbec chodila*“ dobrovolnice.

- DVO 19 Jaká pozitiva spatřují senioři v činnosti dobrovolníků?

Za pozitivum lze brát fakt, že většině (i když těsně) seniorům *vyhovuje* četnost návštěv dobrovolníků, která je u seniorů, jimž *vyhovuje 1x týdně, 1x za dva měsíce a nepravidelně*. V představách seniorů o četnosti návštěv *vyhovuje* dvěma z nich „*tak jako je*“, přičemž k jednomu dochází dobrovolník *nepravidelně* a ke druhému *1x za dva týdny*. Fakt, že se představa dobrovolníků (kteří dochází v určitém časovém údobí) a seniorů (kterým toto *vyhovuje*) ztotožňují lze považovat za pozitivum. Většina seniorů na otázku „*Jak hodnotíte dobrovolnictví?*“ odpověděla kladně, např. „*dobré je to*“, návštěva dobrovolníka „*potěší*“, „*mělo by to tak být*“ či dobrovolnictví „*je potřeba*“. Jeden senior uvedl, že díky dobrovolníkovi „*přijde na jiné myšlenky a dobrovolníci poznají, jak se žije v Domově pro seniory*“. Další senioři vidí pozitivum v tom, že „*lze i ledasco zachránit (např. se udělá druhému zle)*“, či je dobrovolnictví „*dobrá věc, že se nestydí*“ – myšleno dobrovolníci. Za pozitivní je možné brát i skutečnost, že více než polovina respondentů – seniorů by nic neměnila na dobrovolnickém systému či u dobrovolníka, stejně jako polovina na otázku „*Měli by být dobrovolníci ještě v něčem proškoleni?*“, uvedla, že „*v ničem*“.

➤ DVO 20 Jaká negativa spatřují senioři v činnosti dobrovolníků?

Za negativum lze brát téměř poloviční nevyhovující četnost návštěv, kdy jeden senior považuje návštěvnost *2x za týden* za „málo“, jiný za „málo“ považuje *3x za půl roku*. Spíše nevyhovuje četnost návštěv seniorům, za kterými dochází dobrovolníci nepravidelně. Jeden senior na otázku „*Jak Vám tato návštěvnost vyhovuje?*“, v jeho případě se jednalo o návštěvnost *1x týdně*, odpověděl „*uběhne to rychle*“. Tento tedy neuvažoval o tom, jak často jej dobrovolníci navštěvují, jako o délce návštěvy, která se u jednotlivých dobrovolníků liší. I toto lze považovat za negativum v činnosti dobrovolníků. Na otázku „*Jak hodnotíte dobrovolnictví*“ odpověděl jeden senior „*těžko říct*“, druhý „*není mi jasné, proč za mou chodí*“. „*Nevhodné chování*“ u dobrovolníka by rád změnil jeden senior, jinému nevyhovuje četnost návštěv a přál by si, aby dobrovolníci „*více chodili*“. Negativní je jistě skutečnost, že si jeden senior myslí, že „její“ dobrovolnice „*není vůbec proškolená*“ v oblasti dobrovolnictví, stejně jako zkušenost seniora s dobrovolníkem, který nedělá „*rozdíly mezi schopnými a ležícími*“.

6 SHRNUÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU

Senioři, dobrovolníci a pracovníci vnímají dobrovolnictví jako dobrou věc. Dobrovolníci chodí i přes různé problémy a výhrady do Domova pro seniory Burešov rádi, senioři jsou rádi, že s nimi někdo stráví volný čas a pracovníci jsou dle jejich slov s dobrovolníky spokojení.

Dobrovolníka vnímají senioři jinak než skupina instruktorek a dotázaných dobrovolníků. Senioři v dobrovolníkovi vidí mladého člověka, často studenta, který „to“ má podle některých seniorů povinné, podle jiných chodí z vlastního přesvědčení. Instruktorky a dobrovolníci jsou si vědomi základních charakteristik dobrovolníka, jako je fakt, že chodí dobrovolně, bez nároku na finanční odměnu, nezastupuje práci personálu (nekrmí, nepřebaluje apod.). Obě skupiny se shodují v některých charakteristikách, které by měl „ideální dobrovolník“ mít: trpělivost, ochota, pozitivní vztah k lidem, umění naslouchat druhým, chuť být nápomocen. Měl by být pravidelný a poslušný. Již zde se objevují drobné náznaky pozdějších rozporů, především v charakteristice „měl by být pravidelný“.

Velké rozpory přináší celkové vnímání dobrovolnické činnosti instruktorkami a dobrovolníky. Podle instruktorek by měl být dobrovolník člověk, který chodí dobrovolnickou činnost vykonávat rád, bez nároku na finanční odměnu (i přesto by si podle instruktorek nějakou jinou formu poděkování než verbální zasloužili). Činnost je konaná dobrovolně, dobrovolník má tedy možnost sám si určit intervaly a časové rozpětí docházení do Domova, ale tento interval by měl dodržovat a chodit pravidelně. Senioři si totiž postupem času vybudují vztah k dobrovolníkovi a těší se na něj. Oproti tomu dobrovolníci považují dobrovolnickou činnost za dobrovolnou i v tom smyslu, že si určují, kdy budou docházet do Domova, ale nechtějí, aby jim instruktorky diktovaly, za kterým z uživatelů jít a aby po nich chtěly pravidelnost. (I když i dobrovolníci považují za vlastnost ideálního dobrovolníka pravidelnost).

Další rozpor mezi skupinou dobrovolníků a instruktorek nastává ve vnímání samostatnosti. Instruktorky by si představovaly, aby dobrovolník přišel v předem domluvený čas, ohlásil se jim, instruktorka by se s ním domluvila (ne přikázala), kterého uživatele by bylo vhodné navštívit a dále nechat dobrovolníkovi prostor jednak pro vlastní iniciativu, ale i pro následnou volbu třeba „svého“ uživatele. Dobrovolníci si svou činnost představují tak, že přijdou do Domova a budou mít „volnou ruku“ ve výběru uživatele, za kterými půjdou.

Pokud by je instruktorka požádala o návštěvu jiného uživatele, byli by schopni toto tolerovat.

V motivech dobrovolníků pro výkon jejich činnosti se shodly všechny tři skupiny pouze v jednom motivu: zpříjemnit či zpestřit volný čas seniorům. Z věkové struktury dobrovolníků, kteří se zúčastnili ohniskové skupiny, vyplývá, že by se mohlo jednat (až na výjimku) o jedince s nerozvinutou motivací. Dobrovolníci berou jako motivaci faktory: líbí se jim to, dělají to srdcem, či chtějí pomoci druhým. Instruktorky si myslí, že dobrovolníky motivují takové faktory jako: poslání, úmrtí v rodině, víra, pocit nenaplnění, potřeba seberealizace. Senioři si zase myslí, že dobrovolníci jsou motivováni vlastním zájmem, nikoliv zájmem uživatelů, zpestřit život seniorům, i sobě, dobrovolníci chtějí vědět, jak to v Domově chodí.

V oblasti předávání informací očekávají instruktorky opět spíše samostatnost. V případě, že uživatel je komunikativní, má dobrovolník možnost si tyto informace zjistit od něj sám v rámci rozhovoru. V případě, že není komunikativní, nejsou informace ani potřeba, protože podle zkušeností dobrovolníků i instruktorek se u těchto lidí aplikují jiné aktivity (hlazení, držení za ruku, čtení apod.). Základní informace o uživateli by instruktorka měla poskytnout, ne však v takové míře, v jaké je dobrovolníci požadují (mít k dispozici karty všech uživatelů, kde by byly k nalezení veškeré informace týkající se rodiny, předešlého života, zálib apod.).

Shodný názor mají instruktorky s dobrovolníky na potřebu více proškolit ostatní zaměstnance pro případ, že by instruktorky nebyly v danou chvíli k dispozici (např. o víkendech). Z ohniskových skupin vyšlo najevo, že v minulých 3 letech byl pohled pracovníků na dobrovolníky odlišný, ale stále není ten ideální stav, je tedy třeba pohledy všech tří zainteresovaných skupin zaměřit především stejným směrem.

V oblasti školení vznikly jen lehké rozpory. Instruktorky uváděly, že se setkaly s porušováním povinností, zatímco výsledky didaktického testu ukázaly výbornou znalost pravidel současných dobrovolníků. Nabízí se jediné vysvětlení a to v charakteristice dobrovolníků, především způsobili-li negativní zkušenosti tzv. nedobrovolní dobrovolníci (dobrovolníci z Úřadu práce). Mezi dobrovolnými dobrovolníky (kteří tehdy ale také chodili) a dobrovolníky z Úřadu práce viděly instruktorky veliké rozdíly. Instruktorky se spolu s dobrovolníky shodly na potřebě zintenzivnit školení dobrovolníků a propojit jej s praktickými zkušenostmi pracovníků. Senioři nevidí potřebu zlepšit či doškolit v nějaké oblasti dobrovolníky.

Na některých aktivitách, které pořádají pro seniory dobrovolníci, se shodly všechny tři skupiny. Jedná se především (s ohledem na výzkumný vzorek seniorů) o aktivity, které jsou typické pro aktivizaci uživatelů ve službě domov pro seniory: jednoznačně nejčastější aktivitou je povídání, poté čtení, chození ven či po chodbě, zpívání (dobrovolníci uvedli zpívání jako velmi oblíbenou aktivitu, zatímco senioři pouze ojediněle). Jeden senior by si přál hrát společenské hry, instruktorky i dobrovolníci používají společenské hry často. Opět vzhledem k výzkumnému vzorku uživatelů, je logické, že dobrovolníkům i instruktorkám se osvědčilo hlazení a držení za ruku uživatele, ale zde se jedná víceméně o uživatele nekomunikující, kteří tedy do výzkumného souboru zahrnutí nebyli.

Jako pozitivum vidí všechny skupiny hlavně psychický přínos pro seniory i pro dobrovolníky. Dobrovolnictví přináší radost dobrovolníkům, kteří zároveň vidí pozitiva v tom, že i seniorům přináší radost. Všechny skupiny vidí potřebnost dobrovolnického programu.

Shoda panuje i na dvou hlavních negativních oblastech dobrovolnictví. První je oblast zaškolení, kterou je třeba vylepšit, komunikace s personálem, která slouží nejen příjemnější atmosféře pro výkon dobrovolnické činnosti, ale také jako prevence před možnými chybami a zbytečnými následky na zdraví. Všechny tři skupiny by si také přály větší časové možnosti, i když každá v jiném úhlu pohledu. Senioři by rádi, aby dobrovolníci více chodili, dobrovolníci by rádi chodili více, ale ne vždy si mohou na dobrovolnickou činnost vyčlenit tolik času, kolik by si přáli a instruktorky by si přály mít větší prostor pro komunikaci s dobrovolníky a být tam pro ně.

ZÁVĚR

Diplomová práce se zabývá aktuálními problematikou dobrovolnictví. Aktuální proto, že v Domově pro seniory Burešov nemá dlouhou tradici a navíc se zde změnil celkový pohled na celé dobrovolnictví. Ještě před čtyřmi měsíci docházeli do Domova jiní dobrovolníci za jiným účelem, a když byla od nového roku jejich činnost zrušena a nyní do Domova dochází až na výjimky úplně jiný typ dobrovolníků.

Právě tento fakt, jak ukázala praktická část práce, stojí u zrodu sice drobných, ale přesto jsooucích problémů. Ty stěžejní jsou ve vazbě dobrovolníci-personál, персонал-dobrovolníci a v odlišném vnímání dobrovolnické činnosti dobrovolníky a pracovníky, což je způsobeno nedostatkem komunikace a nedostatečnou informovaností o současné podobě dobrovolnické činnosti v Domově pro seniory Burešov.

Tyto opravdu nevelké problémy nejsou neodstranitelné. Je však potřeba nejprve uvědomit si pojetí dobrovolnické činnosti v Domově více zainteresovanými osobami než jen instruktorkami sociální péče, sejít se i s koordinátorkou a ujasnit si, o čem dobrovolnictví má být. Poté vytvořit materiály ke školení dobrovolníků, které budou již aktuální pro toto pojetí dobrovolnické činnosti. Následovat by mělo školení všech pracovníků, kteří přicházejí do styku s dobrovolníky, měly by jim být vysvětleny především pozitiva na jejich činnosti a účel, se kterým do Domova přicházejí. Každý nově příchozí pracovník a dobrovolník, bude s tímto pojetím seznámen a pracovník důsledně proškolen.

Dobrovolníkům bude vytvořen nový školící materiál, který bude obsahovat Pravidla, která se ukázala být dobrovolníky zvládnána na velmi vysoké úrovni. Dále také budou zahrnuty postřehy stávajících dobrovolníků a pracovníků vyplývajících z ohniskových skupin, způsoby komunikace s různými specifickými skupinami seniorů, jež se ukázaly být trošku problematické a příklady různých aktivit, které se stávajícím dobrovolníkům osvědčily a o kterých mohou říct, že se s nimi dobře pracuje a přitom vidí na uživatelích spokojenost a díky.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] BUIJSSEN, Huub, 2006. *Demence: průvodce pro rodinné příslušníky a pečovatele*. Praha: Portál. ISBN 80-7367-081-X.
- [2] ČECHOVÁ, Gabriela, 2003. Proč vůbec potřebujeme dobrovolníky?. In: *Průvodce dobrovolnictvím pro neziskové organizace*. Praha: HESTIA-Národní dobrovolnické centrum, s. 7.
- [3] DOBROTKOVÁ, Milada, 2011. Rok 2011 je Rokom dobrovolnictva. *Sociální služby*. roč. 13, č. 10, s. 10-11. ISSN 1803-7348.
- [4] DOMOV PRO SENIORY BUREŠOV, P. O., 2011. *Interní materiály*.
- [5] FRIČ, Pavol, 2001. *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice*. Praha: Agnes. ISBN 80-902633-7-2.
- [6] HAŠKOVCOVÁ, Helena, 1990. *Fenomén stáří*. Praha: Panorama. 407 s. ISBN 80-7038-158-2.
- [7] HAWKINS, Peter a Robin SHOHET, 2004. *Supervize v pomáhajících profesích*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7178-715-9.
- [8] HOLMEROVÁ, I., E. JAROLÍMOVÁ a J. SUCHÁ, 2009. *Péče o pacienty s kognitivní poruchou*. 2. vyd. Praha: Česká alzheimerská společnost a Gerontologické centrum. ISBN 978-80-86541-28-0.
- [9] HOZOVÁ, Leona, 2009. Dobrovolníci v pobytových službách pro seniory ve Zlínském kraji (výsledky výzkumného šetření). In: *Senioři jako dobrovolníci - dobrovolníci seniorům*.
- [10] JANEČKOVÁ, Jana, 2005. Sociální práce se starými lidmi. In: *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 1. vyd. Praha: Portál. s. 163-193. ISBN 80-7367-002-X.
- [11] JIRÁK, R, I. HOLMEROVÁ a C. BORZOVÁ, 2009. *Demence a jiné poruchy paměti: Komunikace a každodenní péče*. 1. vyd. Praha: Grada publishing. ISBN 978-80-247-2454-6.
- [12] Kroměříž: Klub UNESCO Kroměříž a HESTIA - Národní dobrovolnické centrum Praha, 2009, s. 58-64.

- [13] KRŽIŽOVÁ, Eva a Jiří TOŠNER, 2011. Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v sociálních a zdravotních službách. *FÓRUM sociální politiky*. č. 1, s. 24-29. ISSN 1802-5854.
- [14] LANGMEIER, Josef a Dana KREJČÍŘOVÁ, 1998. *Vývojová psychologie*. 3. přepr. a dopl. vyd. Praha: Grada Publishing. ISBN 80-7169-195-X.
- [15] MALÍKOVÁ, Eva, 2011. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. 1. vyd. Praha: Grada publishing. ISBN 978-80-247-3148-3.
- [16] MIOVSKÝ, Michal, 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing. ISBN 80-247-1362-4.
- [17] LUSKOVÁ, Daniela, 2003. Proč vůbec potřebujeme dobrovolníky? In: *Průvodce dobrovolnictvím pro neziskové organizace*. Praha: HESTIA-Národní dobrovolnické centrum, s. 8.
- [18] SOMROVÁ, Lucie a Alžběta KLÉGROVÁ. *Dobrovolnictví* [online]. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006 [cit. 2012-03-13]. ISBN 80-86991-68-7. Dostupné z: <http://www.viod.cz/editor/assets/download/publikace/dobrovolnictvi.pdf>
- [19] TOŠNER, Jiří a Olga SOZANSKÁ, 2006. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Praha: Portál. ISBN 80-7367-178-6.
- [20] Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/6196/vyhlaska_505_2006.pdf
- [21] Zákon č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě). In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2002. Dostupné z: www.msmt.cz/file/16274_1_1/
- [22] Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf

Internetové zdroje

- [23] Aktivizační činnosti. *Domov pro seniory Burešov, p. o.* [online]. 2009 [cit. 2012-02-20]. Dostupné z: <http://www.dsbyuresov.cz/index.php?rubrika=17-aktivizacni-cinnosti>
- [24] Dobrovolnictví církví a v náboženských společnostech. In: *Dobrovolník.cz* [online]. [cit. 2012-03-20]. Dostupné z: <http://www.dobrovolnik.cz/oblasti-dobrovolnictvi/dobrovolnictvi-v-cirkvich-a-nabozenskych-spolecnostech/>

- [25] KOLÁČEK, Josef. Dobrovolnictví firem. In: *Dobrovolník.cz* [online]. [cit. 2012-03-20]. Dostupné z: <http://www.dobrovolnik.cz/oblasti-dobrovolnictvi/dobrovolnictvi-firem/>
- [26] KOLÁČEK, Josef. Dobrovolnictví při mimořádných situacích. In: *Dobrovolník.cz* [online]. [cit. 2012-03-20]. Dostupné z: <http://www.dobrovolnik.cz/oblasti-dobrovolnictvi/dobrovolnictvi-v-krizovych-situacich>
- [27] O nás. *Domov pro seniory Burešov, p. o.* [online]. 2009 [cit. 2012-02-20]. Dostupné z: <http://www.dsbaresov.cz/index.php?rubrika=2-o-nas>
- [28] Ostatní služby. *Domov pro seniory Burešov, p. o.* [online]. 2009 [cit. 2012-02-20]. Dostupné z: <http://www.dsbaresov.cz/index.php?rubrika=19-ostatni-sluzby>
- [29] Ošetřovatelská péče. *Domov pro seniory Burešov, p. o.* [online]. 2009 [cit. 2012-02-20]. Dostupné z: <http://www.dsbaresov.cz/index.php?rubrika=14-oseetrovatelska-pece>
- [30] Poslání a cíle. *Domov pro seniory Burešov, p. o.* [online]. 2009 [cit. 2012-02-20]. Dostupné z: <http://www.dsbaresov.cz/index.php?rubrika=3-poslani-a-cile>
- [31] Strava. *Domov pro seniory Burešov, p. o.* [online]. 2009 [cit. 2012-02-20]. Dostupné z: <http://www.dsbaresov.cz/index.php?rubrika=16-strava>
- [32] Ubytování. *Domov pro seniory Burešov, p. o.* [online]. 2009 [cit. 2012-02-20]. Dostupné z: <http://www.dsbaresov.cz/index.php?rubrika=15-ubytovani>
- [33] Zdravotní péče. *Domov pro seniory Burešov, p. o.* [online]. 2009 [cit. 2012-02-20]. Dostupné z: <http://www.dsbaresov.cz/index.php?rubrika=13-zdravotni-pece>

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

ISP Instruktorka sociální péče

SEZNAM OBRÁZKŮ

<i>Obr. 1. Schéma metod výzkumu a výzkumného vzorku.....</i>	<i>46</i>
--	-----------

SEZNAM TABULEK

<i>Tab. 1. Způsob informovanosti zařízení</i>	20
<i>Tab. 2. Smysl dobrovolnické činnosti</i>	20
<i>Tab. 3. Využití služeb poskytované dobrovolníky</i>	21
<i>Tab. 4. Počet dobrovolníků</i>	21
<i>Tab. 5. Sociální status dobrovolníků</i>	22
<i>Tab. 6. Školení dobrovolníků</i>	22
<i>Tab. 7. Klady dobrovolnické činnosti</i>	23
<i>Tab. 8. Zápory dobrovolnické činnosti</i>	23
<i>Tab. 9. Informovanost uživatelů o dobrovolnících</i>	24
<i>Tab. 10. Informovanost zaměstnanců o dobrovolnících</i>	24
<i>Tab. 11. Spolupráce zaměstnanců a dobrovolníků</i>	25
<i>Tab. 12. Aktivity dobrovolníků</i>	25
<i>Tab. 13. Hodnocení znalosti práv</i>	66
<i>Tab. 14. Hodnocení znalostí povinností</i>	71
<i>Tab. 15. Výsledky didaktického testu</i>	72
<i>Tab. 16. Souhrnné bodové hodnocení</i>	72

SEZNAM PŘÍLOH

- P I Trsy a kódy OS 1 Dobrovolníci
- P II Trsy a kódy OS 2 Pracovníci
- P III Didaktický test
- P IV Otázky do strukturovaného rozhovoru
- P V Tabulky četností odpovědí strukturovaných rozhovorů
- P VI Odpovědi respondentů ve strukturovaných rozhovorech

PI: Trsy a kódy OS 1 Dobrovolníci

Trs 1: Vnímání dobrovolnické činnosti

- „donutí mě to mezi lidi“, komunikace, bez nároku na odměnu, „chodím sem ráda“, ze začátku náročné 2x, dobrovolný dobrovolník, nedobrovolný dobrovolník, rozpačky, strach, bez zkušenosti může mít člověk strach, potřeba informací od příbuzných, člověk si musí zvyknout, specifika nemocí 2x, více informací o seniorovi na DRZ, řízení činnosti dobrovolníkem, řízení činnosti instruktorkou

kdo je dobrovolník

- z vlastního popudu, koná dobro, být přesvědčený, že to dělat chce, mít chuť a sílu, určuje si, kdy přijít, kdy odejít, kdy se mi to hodí, třeba jen na hodinku, je pojištěný
- ideální dobrovolník - měl by chodit pravidelně, mít vymyšlený program, těšit se na setkání, ohleduplný, chápavý, „porozumětlivý“, laskavý, empatický, ochotný naslouchat, vztah ke starým lidem, přátelský, trpělivý, tolerantní 2x, nepřilnout k seniorovi, povzbudit, potěšit, pomoci seniorům 2x, citlivý, neměl by být arogantní, umět se podřídit situaci, úslužný, poctivý, neměl by užívat vulgárních výrazů

spolupráce s pracovníky

- s ISP - problém zde není 5x, informovanější než pečovatelky, nedostatek času při prvním setkání, až po nějaké době seznámení s uživateli, potřeba více informací od instruktorek, instruktorky nejsou od toho, aby podávaly informace, instruktorky podávají informace 3x, na DRZ je spolupráce jednodušší, instruktorky by měli podávat informace, málo času na poskytnutí informace,
- s pečovateli/kami - neochota obléct, nechce se jim 3x, nedostatek času 3x, vyžadovali pomoc 2x od dobrovolníka, odsekávání, nic nedělají, „oblečte ji“, nutnost větší informovanosti, aspoň základy informací, sestřičky-zamračené, „nesetkala jsem se s naschvál“, říkají ke komu jít 3x, , nyní i vítají s úsměvem, teď je to lepší, bez problému 2x, někdy veselo, personál si i přisedne, moc práce-málo lidí, měli by upozornit na projevy nemoci, při frmolu neptat se,
 - před rokem: averze, méně vstřícnější 2x, nerady viděli dobrovolníky, neznalost dobrovolnictví

Trs 2: Motivace k dobrovolnické činnosti

- dělat něco srdcem, „mám ráda staré lidi“, „ráda poslouchám staré lidi“, senioři potřebují dobrovolníky, často nemají rodinu, pomoc druhým 3x, i my budeme staří, udělat seniorům radost 3x, naplnit jim volný čas, úsměv dělá radost, vlídné slovo dělá radost, zpříjemnit zbývající čas, „baví mě to“, líbí se mi to, dostatek volného času, účelné využití volného času

Trs 3: Aktivity

- chození ven 4x, hlazení 3x, povídání 2x, hraní na kytaru, klubové sezení, čtení 3x, házení vším možným, mnutí balonku po rukách, zpívání 3x, vzpomínky na Vánoce, program vytvořený dopředu, držení za ruku, modlení, masírování kloubů na rukách, relaxace, prohlížení fotek, prohlížení obrázků, házení balonem, luštění křížovek, vykládání vtipů, chození na hřiby, slovní fotbal, společenské hry, procvičování paměti, procvičování barev, vyrábění předmětů, sbírání větviček

Trs 4: Přípravenost na výkon dobrovolnické činnosti

informace

- potřeba více informací, chybí uvedení do práce s uživatelem smířeným se smrtí, podrobné informace o uživateli (papír, karta) 2x školení na DZR – o Alzheimerovi nevím nic, žádný problém s nedostatkem informací, někdo na zprostředkování informací, člověk na zaškolování,

zaškolení

- uvítala by se zkušenost personálu, větší zaučení, podrobnější zaučení u ležících, konkrétní zaškolení, více zaškolení o nekomunikujících, zaškolování bylo hlavně ohledně požární ochrany, potřeba více praxe, napoprvé hození do vody 2x, bez uvedení na etáž, návrh jít na pokoj 2x, představit, první den šok 2x, pouze předání papírů a podepsání, práva a povinnosti – nic reálného, nutná vlastní iniciativa, strach z manipulace s vozíkem, zaškolení neproběhlo

Trs 5: Pozitiva dobrovolnictví

- určuje si, kdy přijít, kdy odejít, kdy se mi to hodí, třeba jen na hodinku, lidi jsou rádi 2x, vděční 2x, dělá jim to radost 2x, kontakt strašně silný, u ležících úsměv

v očích, svoboda v činnosti, není nadiktovaná činnost, silné pocity, radost vykonávat činnost, svoboda ve výběru uživatele, zkušenosti, dlouhodobý vztah, uživatel vyhlíží dobrovolníka

Trs 6: Negativa dobrovolnictví

- bezmocnost, zpočátku strach, u nekomunikujících strach, někdy těžká komunikace vlivem nemoci, málo času, začátky těžké, někdy si člověk s uživatelem neseďnou, odmítnutí dobrovolníkem

PII: Trsy a kódy OS 2 Pracovníci

Trs 1: Vnímání dobrovolnické činnosti

- i chodící si zaslouží dobrovolníka, životní zkušenosti, otázka prestiže, dobrovolník v ČR je podivín, zkušenosti ze zahraničí, narušení prestiže, někdo by měl zjišťovat třecí plochy, potřeba podporovat dobrovolníky, dobrovolník je rád za poděkování, spokojenost s dobrovolníky, potřeba více dobrovolníků, dobrých dobrovolníků je málo, ISP by rády poděkovaly hromadně

kdo je dobrovolník

- dělat cokoliv dobrovolně, věnovat se ve VČ věcem, kterým nemusí, hledání nového smyslu života, bez finanční odměny, v životě něco zmeškal, dobrovolník - rodinný příslušník, dobrovolník - senior v penzi, zájem o obor, dobrovolník – nezaměstnaný, dobrovolník – student připravující se na VŠ 2x, dobrovolník – manažer 2x, dobrovolník – střední věk, dobrovolník by neměl suplovat práci personálu, dobré, když chodí i mladí
- očekávání ISP od dobrovolníka: vztah k lidem, samostatnost 3x, ochota 3x, zájem 2x, empatie 3x, komunikativnost, spolehlivost 2x, trpělivost 5x, pravidelnost, slušnost, měl by mít znalosti, spolupráce 2x, pozitivní vztah k lidem 2x, ochota učit se novým věcem 2x, respekt, vhodný přístup ke klientům, autenticita, příjemný, umět naslouchat 2x, umět zaujmout, provádět činnost dobrovolně, vnitřní nastavení, chuť být nápomocen

spolupráce s pracovníky

- velmi důležitá, nutné seznámení personálu s dobrovolnickou činností, dobrovolník by se měl při příchodu hlásit
- ISP - spolupráce jen s instruktorkami, dobrovolník i personál se svěří instruktorce, dobrovolníci se obrací na instruktorky, první kontakt na patře by měl být s ISP, důležitá komunikace s ISP, slušnost omluvit se, ozvou se, že přijdou
- Pěčovatelky- lepší vztah k dobrovolníkům, kteří zůstali, málo školení pracovníci, neinformovaní pracovníci, noví pracovníci někdy neví, že se jedná o dobrovolníka, vždy se personálu představuje dobrovolník, potřeba zaškolení pracovníků již při přijetí, nyní: lepší náhled na dobrovolníky, dříve třecí plochy

Trs 2: Motivace

- hledání nového smyslu života 2x, poznání druhé stránky života, člověk něco zmeškal a chce to dohnat 2x, poděkování za péči o rodinného příslušníka, zaplnění VČ, úmrtí rodinného příslušníka, pocit nenaplnění, potřeba seberealizace, hluboce věřící, předchozí práce jako pečovatelka, doprovázení

Trs 3: Aktivity

- čtení na pokračování 2x, chození po zahradě, společník, doprovod, hraní her (Člověče, nezlob se), jezdí na výlety 2x, čtení 3x, čtení bible, čtení denního tisku, zpívání 2x, vyplnění VČ, povídání 5x, prostírání stolu, zprostředkování okolního světa, reminiscence, pomoc při sportovních hrách 2x (kuželky, petanque), vození seniorů na vozíčku 2x, dobrovolník na hromadné akce – výborná věc, masáž na hlavě, zkoušení parfémů, chození ven, aktivity záleží na schopnosti a zájmu dobrovolníka, hlazení po tváři a po vlasech, vzít za ruku

Trs 4: Přípravenost na výkon dobrovolnické činnosti

- potřeba zkušeností, potřeba kvalitní přípravy, dříve: negativní zkušenost 2x, dříve: pracovníci nevěděli, co čekat 3x, dříve: dobrovolníci nepřipraveni 2x, dříve: rozpor, nyní: mnohem lepší, být dobrým dobrovolníkem se nedá nalít do hlavy při příchodu, potřeba lepšího proškolení, prevence syndromu vyhoření, potřeba lepší prevence, seznamování, nedokonalá supervize, dobrovolník neví, co může, co zvládne a co ne, existuje metodika dobrovolníků, jedno seznámení s pravidly nestačí, nedostatečná znalost práv a povinností, potřeba udržet si pravidla v hlavě, při školení důraz klást na komunikaci s personálem, návrh instruktorek, školení teoretické, potřeba předání zkušeností od personálu, zkušenosti z DZR, měli by být připraveni na DRZ, personál ví, jak s klientem naložit, co by neměl dobrovolník provádět

Trs 5: Pozitiva

- senior se těší na dobrovolníka 2x, dobrovolnění od srdce, zůstali ti, co chtějí, naplňování vnitřních hodnot, radostné přijetí dobrovolníka, návštěva dobrovolníka jako obrovská změna, může vzniknout vazba mezi dobrovolníkem a seniorem, dobrovolník-muž jako pozitivum, jsou ochotní, jsou báječní, velmi pomohou, vesměs velice skromní lidé

Trs 6: Negativa

- dříve: porušování mlčenlivosti, dobrovolníci bez vědomostí, neoznámení ukončení činnosti (pobytu venku)
- nyní: málo dobrovolníků, těžké vztahy, komunikace s personálem, nesamostatnost, některé dobrovolníky „kam postavíš, tam je najdeš“, špatné informace od uživatelů, dobrovolnice postavila paní se zlomeným krčkem, neuposlechnutí pracovnice, nevědomění si sil, přetěžování uživatelů

PIII: Didaktický test

Vážený dobrovolníku, vážená dobrovolnice,

prosím Vás o vyplnění následujícího dotazníku, který se týká Vašeho dobrovolnického působení v Domově pro seniory Burešov. Dotazník slouží jako zpětná vazba efektivity zaškolování. Abychom v budoucnosti mohli efektivitu zvýšit, odpovídejte prosím zcela popravdě. Dotazník slouží také jako podklad mojí diplomové práce a je zcela anonymní (neuvádějte tedy prosím své jméno).

Děkuji Barbora Ogounová (Instruktorka sociální péče na 5. etáži)

Popište, prosím, jak se zachováte v případě, že ...

1. ... budete mít pocit, že Vám dobrovolnická činnost v DS Burešov nevyhovuje.
2. ... Vám nevyhovuje přidělený klient.
3. ... přijдете na pokoj a zjistíte, že senior spí.
4. ... budete trávit čas na zahradě se skupinou seniorů i jiných dobrovolníků a některý ze seniorů Vás požádá, abyste mu zašli na pokoj pro svetr, protože je mu chladno.
5. ... Vám bude přidělen nový uživatel, který bude nedoslýchavý.
6. ... Vás senior požádá, abyste mu zašel/zašla domů (do jeho původního bydliště) a přinesl/a mu jeho oblíbenou knihu (klíče Vám dá).
7. ... se seniorovi udělá ve Vaší přítomnosti očividně nevolno (např. zvrací).

8. ... uvidíte vycházet z některého z pokojů na patře, na kterém působíte, kouř.
9. ... Vás senior požádá, abyste mu nakoupil/a v bufetu.
10. ... Vás ošetřovatel požádá, abyste uživatele nakrmil.
11. ... budete svědky nevhodného chování ze strany personálu.
12. Na koho se obrátíte v případě, že si nebudete jisti vhodností aktivity, jež chcete vykonávat s uživatelem (napíšte pracovní pozici nebo jméno osoby/osob)?

P IV: Otázky do strukturovaného rozhovoru

1. Jak byste popsal/a dobrovolníka? Kdo je dobrovolník?
2. Jaký je podle Vás motiv dobrovolníka pro výkon dobrovolnické činnosti?
3. Jak často za Vámi dobrovolník dochází?
4. Jak Vám tato návštěvnost vyhovuje?
5. Jak často byste si návštěvu dobrovolníka představoval/a?
6. Jaké aktivity s Vámi dobrovolník vykonává? Jmenujte jich co nejvíce
7. Jaké činnosti byste si přál/a, aby s Vámi dobrovolník vykonával?
8. Jak hodnotíte dobrovolnictví?
9. Co byste rád/a změnil/a v oblasti dobrovolnictví nebo u Vašeho konkrétního dobrovolníka?
10. V čem by měli být dobrovolníci ještě proškoleni?

P V: Odpovědi respondentů ve strukturovaných rozhovorech

Respondent	1. Jak byste popsal/a dobrovolníka? Kdo je dobrovolník?
1	Studenti, kteří to nemají povinné
2	Člověk vstřícný, hodný
3	Dělá to dobrovolně
4	Studenti, kteří chtějí pokračovat ve studiu
5	Chodí, aby si s člověkem popovídal, aby nebyl sám
6	Dělá to dobrovolně, do ničeho paní nenutí
7	Ti co mohou poučit
8	Dělá to dobrovolně, myslí si že je to správné
9	Student, který potřebuje poznat, jak to chodí u seniorů
10	Člověk, který chodí za druhými lidmi, vezme je, jde se s nimi bavit a myslí na ně

Respondent	2. Jaký je podle Vás motiv dobrovolníka pro výkon dobrovolnické činnosti?
1	Baví je to
2	Pomáhat pracovníkům
3	Nevím, to mi ještě neřekla
4	Nepracují, vidí kolem sebe chudiny, chtějí se jim věnovat, zpestřit život jim i sobě
5	Potěšit, aby se lidé necítili osamoceni
6	Nevím
7	Chtějí vědět, jak se žije v DS, jak se uživatelé baví
8	Věří, že je to správné
9	Musí
10	Chce se s námi scházet, líbí se jim tu, je jim tu dobře

Respondent	3. Jak často za Vámi dobrovolník dochází
1	1krát za 2 měsíce
2	2krát týdně
3	Jak má volno
4	Jak kdy
5	3krát za půl roku
6	Jak má čas - 1krát za 2 týdny
7	Týdně
8	Týdně
9	Nepravidelně
10	1krát týdně

Respondent	4. Jak Vám tato návštěvnost vyhovuje
1	Vyhovuje
2	Málo
3	Ani ne
4	Vyhovuje
5	Málo
6	Vyhovuje
7	Ano
8	Ano
9	Mohli by chodit pravidelně
10	Uběhne to rychle

Respondent	5. Jak často byste si návštěvu dobrovolníka představoval/a?
1	Jak dojdou, tak dojdou
2	Každý den chvíličku
3	Pořád
4	Tak jak to je
5	2krát týdně
6	Tak jak to je
7	Ano, týdně
8	Týdně
9	Týdně
10	Jak to vyhovuje jemu

Respondent	6. Jaké aktivity s Vámi dobrovolník vykonává? Jmenujte jich co nejvíce
1	Povídání
2	Povídání, křížovky, zpívání
3	Křížovky, povídání, chození po chodbě
4	Povídání - vyleje si srdce, postěžuje si
5	Povídání, čtení
6	Povídání, čtení z knihy
7	Povídání
8	Povídání
9	Povídání, čtení
10	Povídání, čtení, chození ven

Respondent	7. Jaké činnosti byste si přál/a, aby s Vámi dobrovolník vykonával?
1	Povídání
2	Poslouchat zpívání, křížovky
3	Ty co dělá
4	Povídání
5	Povídání, čtení
6	Jít ven, hrát společenské hry
7	Žádné jiné, instruktorky dělají program
8	Chodit ven
9	Povídání, procházky
10	Vzít mezi lidi

Respondent	8. Jak hodnotíte dobrovolnictví?
1	Dobré je to
2	Těžko říct
3	Není mi jasné, proč za mnou chodí
4	Určité sebezapření
5	Potěší to
6	Mělo by to tak být
7	Přijde se na jiné myšlenky, dobrovolníci poznají, jak se žije v DS
8	Dobrá věc, lze i zachránit ledasco (třeba se udělá druhému zle)
9	Je potřeba
10	Dobrá věc, že se nestydí

Respondent	9. Co byste rád/a změnil/a v oblasti dobrovolnictví nebo u vašeho konkrétního dobrovolníka?
1	Nic, vše záleží na nich
2	Měl by být více otevřený
3	Nejsem si jistá, jestli chci, aby za mnou chodila
4	Nic
5	Aby více chodili
6	Nic
7	Nic
8	Nic
9	Někdy nevhodné chování
10	Nic, spokojená

Respondent	10. V čem by měli být dobrovolníci ještě proškoleni?
1	Nic
2	Nevím
3	Není proškolená vůbec
4	Nevím
5	V ničem
6	Ne
7	Dělat rozdíly mezi schopnými a ležícími
8	V ničem
9	V chování
10	Nic

P VI: Tabulky četností odpovědí strukturovaných rozhovorů

Ot. Č. 1 - Kdo je dobrovolník	
Student	3x
Dělá to dobrovolně	3x
Člověk hodný	1x
Chodí si popovídat	1x
Ti, co mohou poučit	1x
Člověk, který chodí za druhými lidmi	1x

Ot. Č. 2 - Motiv	
Zájem dobrovolníka	5x
Nevím	2x
Udělat něco pro druhé	1x
Povinnost	1x
Pomoc pracovníkům	1x

Ot. Č. 3 - Četnost návštěv	
2x týdně	1x
1x týdně	3x
1x za 2 měsíce	2x
nepravidelně	4x

Ot. Č. 4 - vyhovuje návštěvnost?	
Vyhovuje	5x
Spíše nevyhovuje	4x
Rychle to uběhne	1x

Kombinace 3. a 4. ot.	
2x týdně - spíše nevyhovuje	
1x týdně - 2x vyhovuje, 1x uběhne to rychle	
1x za 2 měsíce - 1x vyhovuje, 1x spíše ne	
nepravidelně - 2x vyhovuje, 2x spíše ne	

Ot. Č. 5 - Představa seniorů o četnosti návštěv	
vlastní iniciativa	2x
denně	2x
týdně	3x
tak, jak to je	2x, nepravidelně
2x týdně	1x

Ot. Č. 6 - aktivity	
Povídání	10x
Čtení	4x
Křížovky	2x
Procházky	2x
Zpívání	1x

Ot. Č. 7 - aktivity na přání	
Povídání	6x
čtení	1x
Křížovky	2x
Procházky	4x
Společenské hry	1x
Vzít mezi lidi	1x
Zpívání	1x

Ot. Č. 8 - hodnocení dobrovolnictví	
Kladné	7x
Neví	2x
Určité sebezapření	1x

Ot. Č. 9 - změny u dobrovolníka	
Nic	6x
Větší otevřenost	1x
Nevhodné chování	1x
Častější návštěvy	1x
Nechci dobrovolníka	1x

Ot. Č. 10 - potřeba školení	
V ničem	5x
Nevím	2x
V chování	1x
Není proškolená	1x
Dbát na rozdíly mezi schopnými a ležícími	1x