



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST



KRÁLOVÉHRADECKÝ  
KRAJ

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

Projekt je financován z ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR

Královéhradecký kraj

# Metodika dobrovolnictví v sociálních službách

Zpracovatel: HESTIA, o.s.

Název projektu: Rozvoj dostupnosti a kvality sociálních služeb v Královéhradeckém kraji II.

Registrační číslo projektu: CZ.1.04/3.1.00/05.00044

## Obsah:

### A) DOBROVOLNICTVÍ A SOCIÁLNÍ SLUŽBY

|   |           |
|---|-----------|
| <b>I. Teoretický úvod</b>   | <b>4</b>  |
| I.1 Slovo úvodem  | 4         |
| I.2 Přínos dobrovolníků pro sociální služby   | 5         |
| I.3 Úskalí dobrovolnických programů v sociálních službách   | 6         |
| I.4 Základní modely dobrovolnictví v sociálních službách  | 6         |
| I.4.1 Dobrovolnictví „IN“, tedy pro klienty či pacienty v rezidenčním zařízení  | 6         |
| I.4.2 Dobrovolnictví „OUT“, tedy obvykle doplněk terénní či ambulantní péče   | 7         |
| I.4.3 Dobrovolnictví jako nespecifická rehabilitace a aktivizace seniorů a zdravotně postižených  | 7         |
| I.5 Role koordinátora dobrovolníků  | 8         |
| I.6 Fáze rozvoje dobrovolnického programu   | 9         |
| I.7 Podmínky pro realizaci dobrovolnického programu   | 10        |
| I.7.1 Faktory úspěšnosti dobrovolnického programu   | 10        |
| I.7.2 Předpoklady a bariéry rozvoje dobrovolnického programu -<br>– souhrn  | 12        |
| I.8 Zákon o dobrovolnické službě  | 13        |
| I.9 Zákon o sociálních službách a dobrovolnictví  | 13        |
| <b>II. Modely dobrovolnictví v Královéhradeckém kraji</b>   | <b>15</b> |
| II.1 Model I - samostatné vedení dobrovolnictví sociální službou  | 16        |
| II.2 Model II - spolupráce dobrovolnického centra se sociální službou   | 17        |
| II.3 Model III – sociální služba jako přijímající organizace akreditovaného dobrovolnictví  | 18        |
| <b>III. Příklady dobré praxe</b>  | <b>19</b> |
| III.1 Dobrovolnictví v Domově seniorů Jankov – komunitní model  | 19        |
| III.2 Dobrovolnictví v Domově seniorů Sedlčany – manažerský model, spolupráce s dobrovolnickým centrem  | 23        |
| III.3 Dobrovolnictví v Domově seniorů Zdice – model senioři pro seniory   | 30        |
| III.4 Program RAFAEL – Diecézní charita Hradec Králové  | 32        |
| III.5 Program práce s dětmi a mládeží – o.s. Salinger - příklad dobré praxe v projektu Rozvoj dostupnosti a kvality sociálních služeb v Královéhradeckém kraji II | 33        |
| III.6 Dobrovolnictví ve Fakultní nemocnici Hradec Králové   | 34        |
| III.7 Dobrovolnictví v Domově důchodců Náchod – příklad dobré praxe v projektu Rozvoj dostupnosti a kvality sociálních služeb v Královéhradeckém kraji II         | 35        |

|              |  |           |
|--------------|--|-----------|
| <b>B)</b>    | <b>REALIZACE DOBROVOLNICTVÍ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH</b>        |           |
| <b>IV.</b>   | <b>Příprava dobrovolnického programu</b>                     | <b>38</b> |
| IV.1         | Osnova managementu dobrovolnictví                            | 38        |
| IV.2         | Dobrovolnictví, právní odpovědnost a pojištění               | 39        |
| IV.3         | Sociální služby a organizované dobrovolnictví                | 40        |
| IV.4         | Interní předpisy o dobrovolnictví v sociálních službách      | 41        |
| IV.4.1       | Směrnice o dobrovolnictví                                    | 41        |
| IV.4.2       | Náplň práce koordinátora dobrovolníků                        | 43        |
| IV.5         | Supervize organizace z hlediska komunikace a dobrovolnictví  | 44        |
| <b>V.</b>    | <b>Role dobrovolníků v organizaci a jejich získávání</b>     | <b>46</b> |
| V.1          | Definice dobrovolnické role v organizaci                     | 46        |
| V.2          | Metody získávání dobrovolníků                                | 47        |
| <b>VI.</b>   | <b>Příprava, výcvik a uzavírání smluv dobrovolníky</b>       | <b>48</b> |
| VI.1         | Příprava dobrovolníků  | 48        |
| VI.1.1       | Vzory programů školení dobrovolníků                          | 49        |
| VI.1.2       | Příklady modelových situací jako součást školení             | 50        |
| VI.2         | Dohody uzavírané s dobrovolníky                              | 51        |
| <b>VII.</b>  | <b>Řízení a motivace dobrovolníků</b>                        | <b>51</b> |
| VII.1        | Otázky pro úvodní rozhovor s budoucím dobrovolníkem          | 51        |
| VII.2        | Informace důležité pro orientaci dobrovolníka v organizaci   | 52        |
| VII.3        | Kodex dobrovolníka   | 52        |
| VII.4        | Motivace dobrovolníků  | 53        |
| VII.5        | Faktory udržující motivaci dobrovolníků                      | 54        |
| VII.6        | Zásady a formy oceňování dobrovolníků                        | 54        |
| VII.7        | Desatero spokojeného dobrovolníka                            | 55        |
| <b>VIII.</b> | <b>Supervize a oceňování dobrovolníků</b>                    | <b>56</b> |
| <b>IX.</b>   | <b>Hodnocení dobrovolnického programu</b>                    | <b>58</b> |
| <b>C)</b>    | <b>SOUHRN A ZÁVĚR</b>  |           |
| <b>X.</b>    | <b>Integrace dobrovolníků do organizace</b>                  | <b>60</b> |
| X.1          | SWOT analýza   | 60        |
| X.2          | Jak s dobrovolníky spolupracovat – kroky a zdroje            | 60        |
| X.3          | Osnova dobrovolnického programu – plánu práce s dobrovolníky | 61        |
| X.4          | Manažerský cyklus práce s dobrovolníky – souhrn              | 61        |
| <b>XI.</b>   | <b>Návrhy do budoucna</b>                                    | <b>62</b> |
| XI.1         | Dobrovolnictví v komunitě                                    | 62        |
| XI.2         | Databáze dobrovolnických příležitostí                        | 62        |
| <b>XII.</b>  | <b>Závěr</b>   | <b>63</b> |
| <b>XIII.</b> | <b>Doporučená literatura</b>                                 | <b>64</b> |

## A) DOBROVOLNICTVÍ A SOCIÁLNÍ SLUŽBY

### I. Teoretický úvod

#### I.1 Slovo úvodem

Dobrovolnictví provází člověka od nepaměti. Každý z nás je v životě někdy dobrovolníkem. Těžko se hledá hranice mezi pomocí příbuzným či sousedům nebo cizím kolemjdoucím a dobrovolnou pomocí pro školu, sportovní klub či spolek zahrádkářů. Pro všechny tyto formy vzájemné pomoci můžeme použít termín „občanská výpomoc“, či „zájmová činnost“. Tyto formy dobrovolné spolupráce se vyznačují znaky jako je spontánnost a nečekání odměny. Motivací je předpoklad: „*Dneska já tobě, zítra ty mně*“. Rada lidí se v situaci občanské výpomoci, či zájmové činnosti necítí být dobrovolníkem, ani nemá potřebu být tímto slovem označována.

Dobrovolnictví, kterým se zabýváme, má řadu podobných znaků jako občanská výpomoc a zájmová činnost, ale zároveň se vyznačuje dalšími znaky. Role dobrovolníka je vymezena tak, aby příjemce dobrovolné pomoci se na ni mohl v dohodnutém rámci spolehnout. Proto partnerem dobrovolníka je obvykle organizace, která mu nabídne příležitosti k dobrovolné činnosti.

Sociální a zdravotní oblast patří k nejvýznamnějším z hlediska využití dobrovolnictví. Zároveň je to oblast, kde využití dobrovolníků vyžaduje profesionální management, protože dobrovolníci zde vstupují do specifických institucí s pevnými pravidly a zvyklostmi. Je třeba připravit nejen dobrovolníky na jejich činnost, ale především vlastní organizaci a jejich pracovníky na přijetí dobrovolníků, včetně vyškolení koordinátora dobrovolníků v organizaci. Významnou roli při tom sehrávají dobrovolnická centra jako zdroj metodické pomoci, výcvikových a supervizních programů i propagace dobrovolnictví ve společnosti.

**Dobře navržený a profesionálně řízený dobrovolnický program, kromě samotné pomoci, zlepší komunikaci i celkovou atmosféru v každé pomáhající profesi. Jinak řečeno, důraz na profesionální vedení dobrovolníků neznamena stabilizaci neměnného systému, ale naopak vytvoření pružného rámce, podporujícího svobodné uplatnění dobrovolníka.**

Proč trváme na profesionalitě dobrovolnictví? Obavy zaměstnanců z nového a cizího prvku – dobrovolníka vstupujícího mezi ně, mohou být vážnou bariérou. Setkali jsme opakovaně s ohlasy pečujícího personálu, či sociálních pracovníků, že měly z počátku obavy a že by si dnes již pracoviště bez dobrovolníků neuměly představit.

Pro organizaci je důležité, že s dobrovolníky jsou uzavřeny dohody vymezující jejich práva a povinnosti, dobrovolníci jsou pojištěni z hlediska zodpovědnosti za škodu, kterou by mohli způsobit a jejich činnost je supervidována. Někdy se stává, že je třeba dobrovolníka odmítnout či se s ním rozloučit, protože bylo těžké se s ním dohodnout na oboustranně prospěšné spolupráci, případně dobrovolník tuto dohodu nedodržel.

Na výcvicích a seminářích koordinátorů z organizací se ptáme, co dobrovolníci přinášejí organizaci. Pracovníci nejčastěji uvádějí, že dobrovolnictví může být výzvou k ověření smysluplnosti jejich počínání. Dobrovolníci jsou nositeli nejen pomoci, ale také lidskosti a tvořivosti, poskytují pomoc nejen při plnění poslání organizace, ale nabízejí nové pohledy na řešení problémů a zpětnou vazbu zabraňující stereotypnímu výkonu. Mají čas a možnost dělat činnosti, které nelze zvládat v běžném provozu, přičemž klientům poskytují neformální typ vztahu. Dobrovolníci jsou nejen doplněním týmu, ale propagují organizaci na veřejnosti.

Z výše uvedeného je patrné, že dobrovolníci mohou přispět ke zvýšení kvality péče. Proč to můžeme tvrdit? Protože dobrovolník je daleko svobodnější než rodinný příslušník nebo stážista, a zároveň je pro něj kvalitní komunikace a autentické mezilidské vztahy jednou ze základních hodnot, proč se do dobrovolné činnosti zapojil.

Pokud o prospěšnosti dobrovolnictví nepochybujete a máte s nimi již dobré zkušenosti, tato metodika vám nabízí v praxi ověřené postupy pro činnost dobrovolníků ve spolupráci s profesionály.

Pokud máte zájem nejprve o základní informace a zkušenosti, pokud dobrovolníci ve vašem zařízení dosud nejsou, resp. pouze náhodně a nárazově, doporučujeme je zpočátku zapojovat do takových činností s klienty či pacienty, které jsou méně náročné na koordinaci dobrovolníků a na spolupráci s personálem, jako jsou například jednoduché volnočasové aktivity pro skupinu klientů

### **„Proč jsem se stal dobrovolníkem?“**

***Jednou budu o berlích, na vozičku a více zapomnětlivý, budu potřebovat psychickou pomoc. Tím, že takovou pomoc fyzickou i psychickou nyní poskytuji, získávám radost z uplatnění a důležitý pocit součásti lidského kolektivu.“***

*(dobrovolník Domova Sue Ryder, 70 let)*

## **I.2 Přínos dobrovolníků pro sociální služby**

Dobrovolníci mohou plnit v sociálních službách významnou úlohu. Oproti jiným oblastem dobrovolnictví jsou sociální služby specifické svým rozsahem, klientelou i samotným cílem služby, kterým je ve většině případů překonání nějakého handicapu, integrace klienta do většinové společnosti, nebo alespoň zmírnění jeho vyloučení.

Dobrovolnictví přináší do vztahu poskytovatel – klient v rámci sociálních služeb nejen kvantitativní zvýšení kapacity poskytovatele. Jako osoba, která není zaměstnancem, může být dobrovolník klientovi blíže nejen geograficky, ale také věkově či mentálně díky svým specifickým zkušenostem, zájmům. Výhodou dobrovolníků je, že nejsou profesionálními sociálními pracovníky, což v některých případech může bourat bariéry mezi ním a klientem, nebo pomáhat udržet klientovi vědomí jeho osobní důstojnosti a hodnoty. Dobrovolnictví však skýtá ještě jednu možnost - pomoc klientovi díky jeho zapojení do vlastní dobrovolnické činnosti.

Zákon o sociálních službách klade důraz na zvyšování kvality péče. Standardy kvality hovoří například o tom, že klienti rezidenčních zařízení by měli žít jako jejich vrstevníci běžným způsobem života. Měli by být součástí okolního společenství a jejich život by měl být důstojný při zachování schopnosti prosazovat svoje práva.

Jednou z možností, jak přirozeně a nenásilně naplnit uvedené zásady, jsou dobrovolníci, tedy lidé, kteří bezplatně nabídnou část svého času, energie a schopností. Dobrovolníci mohou s obyvateli domovů pro seniory trávit volný čas nasloucháním a rozhovory, doprovodit je na vycházky, účastnit se řady činností napomáhajících aktivizaci i rehabilitaci klientů, pomáhat při pořádání různých akcí, zapojit se do administrativní a manuální výpomocí v prostorách zařízení a jeho okolí.

Dobrovolníci mohou poskytovat občanské poradenské služby, kde využijí své znalosti, nebo dovednosti, dobrovolníci pomohou odlehčit každodenní rutinní práci zaměstnanců, nebo naopak přinášet nadstandard, který profesionálové při svém vytížení nemohou klientům poskytnout, mohou působit jako osobní asistenti u zdravotně postižených v mentoringových programech typu „jeden pro jednoho“. Spektrum dobrovolnických činností je velice široké a otevřené novým nápadům.

**Dobrovolník se tak stává testem kvality péče i kvality vztahů v organizaci. Tam, kde nejsou zaměstnanci ani klienti spokojeni, tam dobrovolník nevydrží.**

### **I.3 Úskalí dobrovolnických programů v sociálních službách**

V ČR se postupně, podle vzorů z některých zemí s rozvinutou dobrovolnickou infrastrukturou (např. USA, Nizozemí), zavádí profesionálně řízené dobrovolnictví. Svou roli v tomto procesu sehrává zděděná nedůvěra vůči „laikům“ v institucionalizovaných službách, zejména těch centrálně řízených, jako jsou domovy pro seniory a zdravotně postižené, a zároveň způsob podpory dobrovolnictví ze strany státu a některých nadací, který je orientován více na posílení profesionálního modelu řízení dobrovolnictví s výraznými institucionálními prvky a kontrolními mechanismy. Jsme svědky procesu, který byl nazván „od nadšení k profesionalitě“.

Aniž bychom zde chtěli zpochybňovat nesporné přínosy tohoto vývoje, lze konstatovat, že přináší s sebou také některá rizika. Jedním z nich je soustředění organizace ve vztahu k dobrovolníkům na bezchybné fungování systému, který zabezpečí hladké fungování provozu od vstupního pohovoru přes dobrovolnické smlouvy a pojištění až k dokonalému informačnímu systému o dobách, kdy jednotliví dobrovolníci vykonávají svou činnost, ale vytratí se lidský vztah a pocit z toho, že jsem jako dobrovolník nezadatelně důležitý. Namísto toho si potom dobrovolníci mohou připadat jako součást perfektně promazaného stroje, kterou lze kdykoli vyměnit.

Podmínky upravující roli dobrovolníků v sociálních službách v souladu se **zákonem o sociálních službách** – viz kap. I.9.

### **I.4 Základní modely dobrovolnictví v sociálních službách**

#### **I.4.1 Dobrovolnictví „IN“, tedy pro klienty či pacienty v rezidenčním zařízení**

Jedná se o dobrovolnické programy zaměřené na starší, resp. zdravotně postižené osoby, s cílem zlepšit využití volného času obyvatel domovů seniorů, domovů pro zdravotně postižené, resp. pacientům LDN i hospiců, zlepšit využití jejich volného času. Pracovníci, kteří o ně pečují, jim mnohdy nemohou věnovat tolik času, kolik by si sami přáli. Dobrovolníci, kteří je chodí navštěvovat, se jim mohou více věnovat, vyslechnout je, popovídat si s nimi. Uspokojují tak jejich potřebu informací, aktivní náplně času, sociálních kontaktů i emoční podpory.

Postupně se dobrovolníci stále více uplatňují u činností, které by se daly nazvat jako nespécifická rehabilitace, na příklad hraní společenských her ve dvojici s dobrovolníkem, zpívání a hraní na rytmické nástroje ve skupině, promítání filmu s následnou besedou, posezení při čaji nebo kávě s rozhovorem s prvky reminiscenční terapie, sportovní aktivity - ping pong, šipky, stolní fotbal, kulečnick, oblíbené jsou výtvarné dílny a zooterapie (psi, kočky, králíci, morčata) a řada dalších činností.

Dobrovolnické programy v zařízeních sociální a zdravotní péče musí často překonávat bariéry. Může se jednat o nedostatečné řízení činnosti dobrovolníků, obavy z rizika úrazu či z poškození a zneužití klienta dobrovolníkem, nedůvěru v čestné motivy dobrovolníka, pracovní vytíženost současných pracovníků, nedostatek informací o dobrovolnictví či názor, že u nás nejsou zájemci o dobrovolnictví.

**Zkušenost ukazuje, že dobrovolník je zároveň citlivým testem funkčnosti a smysluplnosti organizace. Tam, kde panuje pocit zbytečnosti, šablonovitosti, kde nefunguje komunikace mezi personálem, vedením a uživateli služeb, tam dobrovolník**

**nevydrží. Naopak platí, že dobrovolníci do funkční organizace přinášejí uvolnění, dobrou náladu a nové nápady.**

#### **I.4.2 Dobrovolnictví „OUT“, tedy obvykle doplněk terénní či ambulantní péče**

Jiným typem dobrovolnictví je dobrovolná osobní asistence, tedy dobrovolnictví založené na vztahu dvou lidí – „potřebného člověka“, v našem případě zdravotně postiženého a „pomáhajícího člověka“ – dobrovolníka. Podle druhu a povahy postižení si dobrovolnou osobní asistenci může potřebný člověk zajišťovat sám, nebo mu pomáhá organizace, obvykle zájmové občanské sdružení či svépomocná skupina vzniklá na pomoc zdravotně postiženým.

V prvním případě si dobrovolníky shánějí sami postižení, na příklad prostřednictvím dobrovolnického centra. Dobrovolníky sami připravují na jejich činnost a také je průběžně instruují. Pravidla spolupráce si určuje dvojice dobrovolník – klient, pouze na jejich domluvě závisí průběh spolupráce. Výhodou této formy je, že příjemce pomoci je manažerem vlastního životního stylu, vždyť on sám nejlépe ví, jak často a jakou pomoc potřebuje. V této formě dobrovolné osobní asistence také častěji vznikají přátelské vztahy, které vydrží dlouhou dobu a překonají i řadu těžkostí. Nevýhodou je, že ne vždy si dvojice postižený – dobrovolník dokáže poradit se všemi úskalími mezilidské komunikace. Také při postiženích vyžadujících prakticky celodenní pomoc či asistenci, na příklad u lidí upoutaných na vozík, je zapotřebí celá řada osobních asistentů a pečovatелů, a to dobrovolných i profesionálních, aby měl život postiženého cíl a smysl.

Ve druhém případě je možno se spojit s organizací zaměřenou na pomoc dle typu postižení. Tato organizace potom zajistí klientům kontakt s dobrovolnými osobními asistenty, jejich vyhledávání, vstupní pohovor, uzavření písemné dohody, koordinaci spolupráce s dobrovolníkem, klientská setkání a poradenství. Dále zajišťují kontakt s dobrovolnými osobními asistenty a průvodci – jejich nábor, výcvik, uzavření písemné dohody, koordinaci jejich spolupráce s klienty, supervizi a poradenství pro dobrovolníky.

Dobrovolnou osobní asistenci mohou doplňovat další aktivity – poradenství na témata samostatného života, pomoc při kontaktu s úřady a firmami, možnost volného setkávání v klubovně a účast na programech z oblasti arteterapie apod.

**Ukazuje se, že velmi důležitou složkou dobrovolné osobní asistence pro obě strany, což platí pro pomáhající profese vůbec, je oblast komunikačních dovedností. Nedostatky ve vzájemně akceptovatelné komunikaci mohou vést k předčasnému ukončení spolupráce nebo omezují její kvalitu – pohodu při společné činnosti obou – potřebného a pomáhajícího.**

#### **I.4.3 Dobrovolnictví jako nesespecifická rehabilitace a aktivizace seniorů a zdravotně postižených**

Specifickým typem dobrovolnictví je zapojení starších a zdravotně postižených. Neměli bychom zapomenout, že pro člověka, který sám potřebuje podporu, může být jeho vlastní dobrovolná činnost důkazem, že je stále pro někoho potřebný a užitečný. V Národním programu přípravy na stárnutí na období let 2008 - 2012 se uvádí, že starší lidé mají v důsledku svých životních a pracovních zkušeností obrovský potenciál uplatnit své zkušenosti ve prospěch komunity a společnosti.

Zapojení do života komunity a společnosti, pocit uznání a užitečnosti, ocenění zkušeností a smysluplné využití volného času jsou důležité pro pozitivní sebepojetí a životní spokojenost člověka v každém věku. Starší lidé mohou uplatnit své zkušenosti prostřednictvím dobrovolnictví, které je zdrojem seberealizace a sociálních kontaktů. Programy pro seniory



jako dobrovolníky využívají potenciálu starších osob a poskytují příležitost pro mezigenerační vztahy a solidaritu. Zkušenosti s dobrovolnictvím mohou vést i k uplatnění seniorů na trhu práce a ke druhé kariéře.

**Postupně se rozvíjí spolupráce sociálních či zdravotních služeb, dobrovolnických center a municipalit na komunitním dobrovolnictví, jehož cílem je podpora sociální integrace a zvýšení kvality sociálních, zdravotních i dalších služeb prostřednictvím partnerství občanské, veřejné a komerční sféry na místní i regionální úrovni.**

**Taková spolupráce může vést k systémovému propojení různých forem terénní pomoci a péče pro starší a zdravotně postižené občany formou kombinace profesionální péče, péče rodinných příslušníků a dobrovolníků.**

## **I.5 Role koordinátora dobrovolníků**

Aby dobrovolnictví neztratilo svoji tvořivost a spontaneitu a aby zároveň mohlo být spolehlivou součástí kvalitních a profesionálních sociálních služeb, je třeba, aby zde byl někdo, kdo dobrovolníky vede a kdo je zároveň prostředníkem mezi nimi a zaměstnanci i klienty služby. Takovou pozici má koordinátor dobrovolníků, který v menší organizaci může tuto roli zastávat vedle své profese, ale ve větších zařízeních to již musí být jeden i více pracovníků na celý úvazek.

Zkušenosti ukazují, že v náročnějších, navíc často mentoringových programech na koordinaci typu „jeden pro jednoho“, kde se dobrovolník s klientem pohybují převážně mimo zařízení či službu – tedy dobrovolnictví typu „OUT“, je jeden úvazek koordinátora optimální pro cca 30 – 40 dobrovolníků.

Tam, kde dobrovolníci působí převážně uvnitř zařízení a jsou tedy téměř neustále v dohledu profesionálů, tedy u dobrovolnictví typu „IN“, může mít koordinátor na starosti cca 100 – 140 dobrovolníků. Navíc jsou zde na jednotlivých odděleních či patrech tzv. kontaktní osoby, které se dobrovolníkům při jejich činnosti věnují dle potřeby.

Koordinátor dobrovolníků je proto klíčovou postavou dobrovolnictví v organizaci - dobrovolnictví s ním stojí a padá. Měl by to být někdo, kdo rozumí provozu organizace, je komunikativní, umí jednat s lidmi a je zároveň empatický, trpělivý, spolehlivý, se schopností strhnout ostatní svým nadšením pro věc.

Koordinátor dobrovolníků by se měl zodpovídat někomu z vedení, koho by pravidelně informoval o průběhu dobrovolnického programu. Zároveň by měl pružně reagovat na potřeby dobrovolníků i ostatních zaměstnanců, včetně veřejnosti.

Úspěšná koordinace dobrovolnictví je velmi důležitá i proto, že koordinátor svou prací může přesvědčit své kolegy o prospěšnosti dobrovolnictví a pomoci tak odstranit počáteční nedůvěru některých z nich. Koordinátor provádí výběr dobrovolníků, realizuje jejich výcvik, vede je, řeší veškeré problémy a nedorozumění, hodnotí je a zajišťuje jim supervizi. Připravuje smlouvy s dobrovolníky, vede jejich databázi.

Pro koordinátora je doporučen vstupní kurz managementu dobrovolnictví, případně stáž v dobrovolnickém centru nebo v organizaci, kde už je dobrovolnický program zaveden a dobře funguje. Koordinátor by neměl pracovat zcela sám, ale s týmem dalších zaměstnanců, včetně kontaktních osob na jednotlivých odděleních, či úsecích ve větších organizacích.

**Jednou z důležitých starostí koordinátora dobrovolníků by mělo být usilování o to, jak neztratit s dobrovolníky lidský kontakt a udržet jejich chuť podílet se na něčem novém, zajímavém, zvláštním, což je pro mnohé dobrovolníky rozhodující motivací.**



## I.6 Fáze rozvoje dobrovolnického programu

Jedním z faktorů, ovlivňujících rozvoj dobrovolnictví v organizacích sociální i zdravotní péče, je způsob řízení dobrovolnických programů. Typickým modelem pro první fázi, kdy dobrovolníci do organizace vstupují a hledají své uplatnění, je **externě – interní model řízení**, kdy zařízení využívá služeb jiné organizace, často dobrovolnického centra.

Pro zařízení s jasně definovanou strukturou se z hlediska dlouhodobé spolupráce s dobrovolníky jeví jako účelnější **model interní**, kdy organizace sama zaměstnává koordinátora dobrovolníků a řídí činnost dobrovolníků v přímé návaznosti na zjištěné potřeby klientů. Tento model je běžný všude v zahraničí, kde mají s dobrovolnictvím dlouholeté zkušenosti.

Zavedení nové metody nebo programu do již existující struktury vyžaduje určitý čas, který je nutný k tomu, aby k optimálnímu prolnutí starého a nového mohlo vůbec dojít. Ve stávajícím systému je třeba najít a změnit to, co změnit lze, nový program je třeba přizpůsobit, upravit a správně načasovat tak, aby byl včlenitelný do stávající struktury.

**Podle dosavadních zkušeností lze harmonogram vývoje dobrovolnického programu shrnout do těchto fází:**

### První fáze:

Příprava a zavádění dobrovolnického programu do organizace trvá podle našich zkušeností zhruba jeden až dva roky. Na **podrobném zmapování vstupních podmínek** závisí podstatným způsobem úspěšnost celého programu. Je třeba počítat s tím, že úvodní fáze vyžaduje velké množství cíleně nasměrované energie a zároveň trpělivosti. Program, který v jiném zařízení dobře funguje, je pouze příkladem a námětem a nelze ho jednoduše překopírovat do jiné organizace, ani shora nařídít. Dobré přijetí a zakotvení dobrovolnického programu úzce souvisí s dobrým porozuměním jeho smyslu. Tuto „mentální transformaci“ nelze obejít a často ani urychlit, proto je tento proces nezbytný. Dobrovolnický program v organizaci by měl být založen na dobrovolném rozhodnutí všech zúčastněných stran - dobrovolníků, dobrovolnického centra i organizace. V každém případě vyžaduje tato fáze od všech zúčastněných stran vzájemnou důvěru a vstřícnost pro hledání vhodné formy spolupráce, tvořivý potenciál a určitou dávku entuziasmu pro hledání nových způsobů a cest a trpělivost při překonávání počátečních problémů a potíží.

### Druhá fáze:

Již znamená stabilizaci a začlenění dobrovolnických aktivit do chodu zařízení. Po dobře provedené první fázi programu s sebou obvykle přináší druhá fáze pocit úlevy a určitou stabilizaci. V každém případě tato fáze znamená přechod od pilotního hledání k rutinní praxi. Předpokladem jejího dobrého zvládnutí je dobře provedená **evaluace první fáze**. Evaluace, neboli zhodnocení by mělo přinést informace o tom, co je v programu funkční, co se osvědčilo a v čem je třeba udělat změnu. V obecných výstupech jsou výsledky evaluace dobrovolnických programů v zařízeních zdravotní a sociální péče podobné, konkrétní informace vypovídají o odlišnostech mezi zařízeními i mezi jednotlivými regiony.

### Třetí fáze:

Tato fáze souvisí se zapojením dobrovolnických činností do programů kvality péče. Základní charakteristikou této fáze je viditelná změna v přijetí dobrovolnického programu tak, že **personál systematicky spolupracuje s dobrovolníky a zapojuje je do týmové komplexní péče**. Tím se maximálně zhodnocuje vklad dobrovolnického programu, který se tak může promítnout do zvyšující se úrovně péče o klienty i služeb zařízení.

**Některé laické terapeutické a aktivizační činnosti dobrovolníků se uvádějí v dokumentaci klienta a mohou být součástí jeho individuálního plánu péče.**

## I.7 Podmínky pro realizaci dobrovolnického programu

### I.7.1 Faktory úspěšnosti dobrovolnického programu

**Vnější faktory**, které mají vliv na zahájení dobrovolnického programu, jsou poloha, tedy dopravní dostupnost, informovanost a osvěta blízké veřejnosti o dobrovolnictví a dobrovolnických programech a v posledních letech i změny, které probíhají v souvislosti se zákonem o sociálních službách – zavádění standardů kvality, vzdělávání pracovníků, apod.

#### - poloha a dostupnost sociální služby

Umístění sociální služby je jedním ze základních faktorů, které mají vliv na nábor a výběr dobrovolníků. Lze říci, že snazší situaci mají služby umístěné ve městě, kde jsou dostupné školy, spolky, zájmové organizace a jiné instituce, v nichž lze hledat potenciální dobrovolníky a celkově dostupnost služby není ničím omezena. Jak ale ukazují zkušenosti, je možné navrhnout a realizovat dobrovolnický program i v místě, které je špatně dostupné – nachází se na okraji města nebo leží v obci s malým počtem obyvatel.

Dislokace služby v místě prakticky bez možnosti dopravy je potenciální problém, který může brzdit rozvoj dobrovolnického programu. Jednou z možností, a dá se říci i nutností, je možnost dobrovolníky do místa působení dovážet. V tomto případě je nutné počítat se zvýšenou náročností programu jak po stránce finanční, tak po stránce časové.

Cestou k novým dobrovolníkům rovněž usnadní navázání předchozí dobré spolupráce s nějakým subjektem v nejbližším městě (škola, zájmový klub, nezisková organizace...), případně přímo s vedením města či obce, kde je služba umístěna. Partner, který bude jakousi „prodlouženou rukou“ pro stabilní kontakt služby s vnějším světem, může pomoci zprostředkovat nábor dobrovolníků. **Pokud je v dosahu služby dobrovolnické centrum, je to významný předpoklad úspěšnosti.**

#### - změny v sociálních službách – zákon o sociálních službách

Zákon o sociálních službách ovlivnil v řadě služeb průběh dobrovolnického programu. Zákon klade na sociální služby a zejména na jejich vedení větší nároky s cílem zlepšit kvalitu služeb. V praktické rovině může být důsledkem změn častější obměna pracovníků, jejich větší vytíženost studiem předpisů a doplňováním potřebné kvalifikace. V těchto podmínkách se mohou dostávat dobrovolnické programy a tedy i působení dobrovolníků na „druhou kolej“ zájmu.

Tuto skutečnost ale někde vyvažuje porozumění smyslu dobrovolnictví u personálu i vedení. Jejich přesvědčení o přínosu dobrovolnictví ke kvalitě poskytovaných služeb je dobrým vkladem do budoucího rozvoje programu. **Jedním z nutných předpokladů udržení dobrovolnického programu je průběžné informovanost personálu o jeho průběhu.**

#### - informovanost veřejnosti o dobrovolnictví

Jako problematická oblast se potvrdil nábor dobrovolníků ve městě a okolí, kde veřejnost o dobrovolnických programech nebyla doposud informována a setkala se s touto činností poprvé. K tomu se přidává na některých místech obtížná komunikace s místní komunitou a nutnost dojíždění dobrovolníků z jiné obce či města.

Tato podmínka klade velký nárok na osvětovou a náborovou činnost ze strany koordinátora dobrovolníků i na systémovou podporu ze strany vedení. Jednou z možností, jak podpořit povědomí o dobrovolnictví, je nalezení partnera v obci či blízkém okolí, který by v osvětové práci o dobrovolnictví systematicky pomáhal.

V oblastech, kde je malá informovanost veřejnosti o dobrovolnictví, je třeba počítat cca 1 – 2 roky po zahájení programu s většími nároky na nábor dobrovolníků v okolí, tedy s průběžnou osvětou a informováním veřejnosti, což může dlouhodobě limitovat časové možnosti koordinátora. **Proto je možno doporučit, zejména v první fázi zavádění dobrovolnictví, podpořit koordinátora dobrovolníků ještě další osobou zaměřenou na osvětu a propagaci dobrovolnictví.**

**Vnitřní faktory**, které mohou pozitivně nebo při jejich absenci negativně ovlivnit průběh dobrovolnického programu, jsou informovanost a porozumění personálu principům dobrovolnického programu, podpora ze strany vedení, systém organizace a koordinace programu a stanovení cílů a práce s potenciálními riziky.

#### **- informovanost a porozumění personálu principům dobrovolnického programu**

Dobrá informovanost a systematická příprava personálu má značný vliv na aktivní spolupráci s dobrovolníky (nestačí pouze porozumění a rozhodnutí vedení a koordinátora dobrovolníků). Vnitřní bariérou dobrovolnických aktivit pro klienty je malá motivovanost personálu, bez jehož spolupráce není spolehlivá a efektivní činnost dobrovolníků možná.

Malá nebo žádná ochota personálu podílet se na rozvoji dobrovolnického programu je jednoznačným limitem zejména pro rozšiřování programu směrem k novým typům dobrovolnických činností. Tato bariéra se ukazuje hlavně v kontextu s kreativitou dobrovolníků, přicházejících s novými nápady. Jejich úspěšné zavedení a realizace předpokládá v první řadě dobře fungující komunikaci a spolupráci s personálem.

Tato bariéra se rovněž může projevit jako celkově pasivní očekávání personálu, že dobrovolnický program bude fungovat a rozšiřovat se dál automaticky bez jejich aktivity a spolupráce.

Významným rizikem pro dobrovolnický program může být fakt, že část personálu neporozumí dobře smyslu a principům programu a má tendence využívat neplacené dobrovolníky na jinak placenou práci. Dobrovolnická činnost by tímto způsobem mohla být zdiskreditována, což by mohlo výrazně znesnadnit získávání nových dobrovolníků.

Předpokladem pro další úspěšný rozvoj programu je zaměření koordinátora dobrovolníků na práci s personálem ve smyslu vytvoření interního vztahu k dobrovolníkům a dobrovolnickému programu, tedy s cílem: to jsou „naši“ dobrovolníci a „náš“ program, „jaký si ho uděláme, takový ho budeme mít“.

#### **- vedení sociální služby**

Pro zavedení jakýchkoliv nových změn do činnosti služby je nutná podpora ze strany vedení. Uvědomění si náročnosti procesu práce s dobrovolníky, porozumění smyslu a principům dobrovolnického programu, vyčlenění alespoň části úvazku koordinátora dobrovolníků a jeho systematická podpora ze strany vedení, to jsou nezbytné podmínky pro realizaci dobrovolnického programu.

I v této oblasti se objevují při realizaci programu některé překážky. Vedení služby nepracuje s termíny „rizika a bariéry“, což činí dobrovolnický program těžko uchopitelným hlavně pro personál, který je odpovědný zároveň za dobrou přípravu a výběr klientů pro dobrovolníky. V realizaci programu se to následně projevuje jako obtížnost nebo nemožnost najít a definovat skutečné příčiny neúspěšných kroků nebo nerealizovatelnosti, což může navozovat pocity frustrace ze zbytečného investování energie do něčeho, co není efektivní a smysluplné.

Rovněž příliš direktivní přístup a přílišné omezení koordinátora dobrovolníků v jeho pravomocích omezuje rozvoj dobrovolnického programu do jeho optimální podoby.

#### - **systém organizace a koordinace programu**

Časová i obsahová náročnost práce koordinátora dobrovolníků, který často vykonává v plném úvazku svou základní profesi a dobrovolnictví má jako „něco navíc“, může být zřetelným limitem pro další rozvoj programu, který vyžaduje systematickou práci s veřejností, průběžný nábor dobrovolníků a průběžnou mapovací a evaluační práci s personálem.

Z dotazníků pro personál vyplývá, že kromě přínosu dobrovolnických činností oceňují právě systém koordinace celého programu, tedy fakt, že koordinátor dobrovolníků je zároveň zaměstnancem služby, což umožňuje program lépe systémově uchopit a začlenit do procesů komplexní péče.

Výhodou a významným pozitivním faktorem do budoucna je vyškolení dvou koordinátorů dobrovolníků v rámci služby – vzájemná podpora, zastupitelnost a rozdělení zodpovědností a kompetencí na dvě osoby. Tato investice se vyplatí za předpokladu uvědomění si významu role koordinátora a rozsahu jeho práce, a to jak ze strany samotného koordinátora, tak ze strany vedení.

#### - **stanovení cílů a práce s potenciálními riziky**

Důležitým faktorem je lepší a vědomější dohledání hranic dobrovolnických činností, definice a práce s potenciálními riziky, a to jak ze strany koordinátora dobrovolníků, tak i vedení. Stanovení dobrovolnických činností s ohledem na potřeby klientů a reálnou situaci služby je jednou z klíčových aktivit při tvorbě dobrovolnického programu.

Naplánovaný dobrovolnický program by měl mít rámcově stanovený cíl a pojmenovaná rizika a bariéry, která by mohla vést k jeho neuskutečnění.

Jedním z možných rizik, se kterými je třeba do budoucna systematicky pracovat, je dobré proškolení dobrovolníků ve vymezení jejich role jako dobrovolníka, včetně jejich kompetencí a pravomocí, aby nedocházelo k zasahování do práce odborného personálu. V této oblasti práce s dobrovolníky může pro koordinátora dobrovolníků výhodou možnost využít dobrého porozumění a ochoty personálu.

Nedostatečná informovanost a nemotivovanost klientů k zapojení se do dobrovolnických aktivit může být dalším z limitujících faktorů, jehož odstranění je v rukou řadového personálu ve spolupráci s koordinátorem.

Rizikovým faktorem pro udržení dobrovolníků se může stát nedostatečná zpětná vazba o tom, jak jejich činnost vnímá personál. Z evaluačních dotazníků často vyplývá, že polovina dobrovolníků si postojem personálu není jistá.

**Vytváření dobrovolnických programů je neustálý proces, který se mění v závislosti na změnách klientů, pracovníků nebo dalších změnách souvisejících s poskytovanou službou.**

**Nikdy nelze předem eliminovat veškerá rizika, která se při práci s dobrovolníky mohou objevit, lze se ale dobře připravit pojmenováním zřejmých bariér a prací s nimi.**

### **I.7.2 Předpoklady a bariéry rozvoje dobrovolnického programu - souhrn**

**Lepší předpoklady pro rozvoj dobrovolnického programu jsou:**

- v zařízeních, která spolupracují a jsou v kontaktu s podobnými organizacemi doma i v zahraničí a jejichž vedení má vlastní osobní zkušenost s dobrovolnickými programy doma i v zahraničí,
- v zařízeních, jejichž koncepce péče dává přinejmenším stejný důraz na sociální jako na zdravotnickou stránku péče o klienty,

- v zařízeních, která považují investici do pracovního místa koordinátora dobrovolníků za krok správným směrem.

#### **Bariérou rozvoje dobrovolnického programu se ukazuje:**

- nedostatečné porozumění roli dobrovolníka v organizaci a snaha získat jen levnou pracovní sílu,
- neochota měnit zaběhané stereotypy řízení a nedostatečná otevřenost novým možnostem,
- převažující orientace na poskytování zdravotnické péče před sociálními službami klientům.

### **I.8 Zákon o dobrovolnické službě**

V roce 2003 vstoupil v platnost zákon o dobrovolnické službě, který je prvním právním předpisem upravujícím statut dobrovolníka v České republice. Jedná se o zákon č. 198/2002 Sb., ze dne 24. dubna 2002, o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě).

Během uplynulých let se díky tomuto zákonu stala dobrovolnická služba známou a uznávanou. Zákon zavádí v Evropě obvyklé pojmy jako vysílající a přijímající organizace, v procesu akreditace dobrovolnické služby se sleduje a pracovníci MV posléze kontrolují, jak jsou dobrovolníci vybírání a připravení na svoji činnost, zda a jaká rizika jejich činnost může představovat a jak jsou proti těmto rizikům chráněni – pojištěním, odborným vedením koordinátorem dobrovolníků nebo jím pověřenou kontaktní osobou v místě výkonu dobrovolnické služby a také jak je jejich činnost kontrolována, resp. zda a jak probíhá supervize jejich aktivit. Platná akreditace poté umožňuje požádat o dotaci, zejména na vybavení a služby týkající se přímo dobrovolníků.

První akreditace udělilo oddělení dobrovolnické služby odboru prevence kriminality MV ČR v červnu 2003. V současné době se již jedná o několik stovek akreditací pro dobrovolnické programy, jejichž činnost zahrnuje celé území republiky i zahraničí. Některé organizace mají akreditováno i více dobrovolnických programů současně. Akreditovanými organizacemi projde každoročně přibližně více než 10 000 dobrovolníků, kteří se na veřejně prospěšné činnosti organizací podílí v průběhu celého roku

Na webu <http://www.mvcr.cz/dobrovolnicka-sluzba.aspx> najdete informace o akreditaci i žádosti o dotace a doporučené smlouvy a další formuláře potřebné pro dobrovolníky.

Akreditace podle zákona o dobrovolnické službě není povinná, záleží na každé organizaci, zda se pro ni rozhodne. Na druhou stranu jednotlivé zásady a metody spolupráce s dobrovolníky, v zákoně uvedené, využívá jako příkladu dobré praxe řada organizací, aniž by žádala o akreditaci.

Většinu těchto zásad a metod používá HESTIA v akreditovaných kurzech pro koordinátory dobrovolníků – „Management dobrovolnictví I“ a „Management dobrovolnictví II“. Termíny konání kurzů i pozvánky a přihlášky zveřejňujeme pravidelně na webu [www.hest.cz](http://www.hest.cz).

### **I.9 Zákon o sociálních službách a dobrovolnictví**

Mezníkem pro pomoc dobrovolníků v sociálních službách bylo přijetí zákona o sociálních službách 108/2006 Sb. V původní verzi zákona však dobrovolník nebyl uveden mezi osobami, které se mohou pohybovat v sociálních službách, což by znamenalo vyloučení dobrovolníků z celé řady aktivit v sociálních službách.

Posun přinesla změna zákona o sociálních službách. Dne 16. října 2007 vyšel ve Sbírce zákonů Zákon o stabilizaci veřejných rozpočtů pod číslem 261/2007, jehož část osmnáctá, Změna zákona o sociálních službách, čl. XXVIII obsahuje kromě dalších změn také bod č. 42:

**1. V § 115 se dosavadní text označuje jako odstavec 1 a doplňuje se odstavcem 2, který včetně poznámky pod čarou č. 44a zní: „(2) Při poskytování sociálních služeb působí rovněž dobrovolníci za podmínek stanovených zvláštním právním předpisem<sup>44a</sup>“.**

**poznámka<sup>44a</sup>) Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě), ve znění pozdějších předpisů“.**

Tato změna nabyla účinnosti dnem vyhlášení, tedy 16. října 2007. Pro dobrovolníky v akreditovaném režimu podle zákona o dobrovolnické službě je tedy tímto jasně řečeno, že mohou působit v sociálních službách. Zbývalo vyřešit co s dobrovolníky, kteří nepracují podle zákona o dobrovolnické službě. K této otázce vydalo MPSV následující stanovisko:



#### MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ

V souvislosti s nabytím účinnosti zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách k 1. 1. 2007, odbor 22 žádá odbor 103 o zveřejnění následujících informací k problematice posuzování profesionálních pracovníků vykonávajících odbornou činnost, ve zpravodaji MPSV.

**Informace Ministerstva práce a sociálních věcí o posuzování profesionálních pracovníků vykonávající odbornou činnost dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách ve vztahu k výkonu dobrovolnické služby dle zákona č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě a dobrovolnictví**

K 1. 1. 2007, s nabytím účinnosti zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, dochází ke změně v posuzování profesionálních pracovníků vykonávajících odbornou činnost. Tento zákon v § 115 vymezuje okruh pracovníků v sociálních službách vykonávajících odbornou činnost a v § 116 pak činnosti vykonávané pracovníkem v sociálních službách. Pracovníci v sociálních službách vykonávají činnosti v pracovně právním vztahu.

Dobrovolník, který není pracovníkem ve smyslu pracovně právních předpisů, se při výkonu své činnosti řídí občanským zákoníkem a to jak v případě, kdy přichází do sociálních služeb v akreditovaném režimu dle zákona č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě, tak i v případě, kdy je dobrovolnictví organizováno mimo působnost zákona o dobrovolnické službě.

Dobrovolníci nevykonávají činnosti v pracovně právním režimu, nejsou tedy profesionálními odbornými pracovníky v sociálních službách dle § 115 a § 116 zákona č. 108/2006 Sb. Dobrovolníci vykonávají svou činnost v režimu dle § 2, odst. 2, zákona č. 198/2002 Sb. a proto nemohou ani být registrováni jako poskytovatelé sociálních služeb. V sociálních službách by dobrovolníci měli uzavřít smlouvu o výkonu dobrovolnické služby dle § 5, odst. 1, 2, 3, zákona o dobrovolnické službě a působit dle pravidel, které poskytovatel definuje podle Standardu kvality sociálních služeb č. 9, kritéria uvedeného pod písm. d, přílohy č. 2, prováděcí vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb. k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

HESTIA po dohodě s MPSV k této informaci vypracovala tento komentář:

#### **Dvě formy zapojení dobrovolníků do sociálních služeb**

**První forma** - dobrovolníci mohou v sociálních službách působit od 16. října 2007 podle § 115 novelizovaného zákona o sociálních službách:

### *Okruh pracovníků*

*(1) V sociálních službách vykonávají odbornou činnost*

*a) sociální pracovníci za podmínek stanovených v § 109 a 110,*

*b) pracovníci v sociálních službách,*

*c) zdravotničtí pracovníci,*

*d) pedagogičtí pracovníci,*

*e) další odborní pracovníci, kteří přímo poskytují sociální služby.*

*(2) Při poskytování sociálních služeb působí rovněž dobrovolníci za podmínek stanovených zvláštním právním předpisem<sup>44a</sup>).*

*Tímto zvláštním právním předpisem se rozumí:*

<sup>44a</sup>) *Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě), ve znění pozdějších předpisů.*

**Druhá forma** - zbývá (zřejmě daleko větší) část dobrovolníků, kteří nepůsobí v akreditovaném režimu podle zákona o dobrovolnické službě, třeba proto, že se pro malou skupinku dobrovolníků nevyplatí žádat o akreditaci, případně proto, že příspěvkové organizace o akreditaci žádat nemohou. Zákon o dobrovolnické službě v § 1, odst. 2) uvádí, že:

*"Tento zákon se nevztahuje na ... činnosti, které nesplňují znaky dobrovolnické služby stanovené tímto zákonem, i když jsou vykonávány dobrovolníky."*

Tato formulace znamená, že zákon neupravuje veškeré dobrovolnictví, ale pouze to, které je akreditované, a tedy, že dobrovolníci mohou působit i mimo rámec tohoto zákona.

Proto pokud dobrovolníci přicházejí do zařízení sociálních služeb mimo režim akreditace podle zákona o dobrovolnické službě, mohou i nadále vstupovat do zařízení podle standardu kvality č. 9 (dle přílohy č. 2 prováděcí vyhlášky k zákonu o sociálních službách), což naplňuje smysl výše uvedené Informace MPSV:

#### *9. Personální a organizační zajištění sociální služby*

*d) Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.*

V praxi to znamená, že pokud poskytovatel postupuje podle obvyklé praxe při výběru, přípravě, zasmělnění a průběžné kontrole dobrovolníků, mělo by být všechno v pořádku i z hlediska inspekce kvality ze strany MPSV či kraje.

## **II. Modely dobrovolnictví v Královéhradeckém kraji**

Na základě monitoringu dobrovolnických programů v Královéhradeckém kraji jsme zjistili, že mezi jednotlivými organizacemi využívajícími dobrovolníky jsou značné rozdíly v kvalitě práce s dobrovolníky, většina těchto rozdílů je způsobená délkou fungování programu. Zatímco některé organizace mají zaběhnutý dobrovolnický program, akreditovaný ministerstvem vnitra dle zákona o dobrovolné službě, jiné s dobrovolnictvím teprve začínají.

Mnohým organizacím přinesla účast v projektu „Metodická podpora poskytovatelů při využívání dobrovolnictví“, který je součástí širšího programu „Rozvoj kvality sociálních služeb v Královéhradeckém kraji II“, včetně jejich spolupráce s regionálními dobrovolnickými agenturami, vůbec první zkušenosti s dobrovolnictvím.

Při přípravě metodiky jsme zvažovali faktory, které ovlivňují možnosti rozvoje jednotlivých dobrovolnických programů:



- druh sociálních služeb, jedná se zejména o specifika z hlediska dobrovolnictví u rezidenčních oproti ambulantním a terénním službám;
- specifika příspěvkových a zároveň větších organizací s rozvětvenou administrativní a organizační strukturou oproti neziskovým, zároveň menším organizacím s neformální hierarchií a řízením;
- míra připravenosti organizace na přijetí dobrovolníků – zmapování bariér a příležitostí jejich překonání; z toho vyplývající tři fáze rozvoje dobrovolnického programu – viz *kap. I.6*;

Tyto podmínky je třeba důsledně zvažovat i při implementaci jednotlivých modelů v praxi. Zavedení dobrovolnického programu není jednorázovou záležitostí, ale jde o dlouhodobou systémovou změnu, která se dotýká všech zaměstnanců. Proto je vždy výhodou, pokud má organizace, jež s dobrovolnictvím začíná, možnost průběžně celý proces konzultovat s odborníky – nejlépe s regionálními dobrovolnickými agenturami. I tyto agentury ale prochází fázemi vývoje své působnosti a měly by postupně směřovat od pouhých „dodavatelů“ dobrovolníků, k organizacím plnícím metodické a supervizní funkce dobrovolnického centra. To, zda se jim to daří, závisí právě na vývoji dobrovolnických programů v partnerských zařízeních sociálních služeb.

Pro obecné fungování dobrovolnictví jsme v této metodice vymezili tři základní modely. Tyto modely ve své podstatě vychází ze tří základních tezí definujících možnosti dobrovolnického zapojení v připravované novele dobrovolnického zákona. Fungování dobrovolnických programů pak popisují:

- v minimální variantě zabezpečené poskytovatelem sociálních služeb (organizacemi).
- v minimální variantě, s využitím dobrovolnického centra – nezávislé vysílající organizace.
- v optimální variantě, s využitím dobrovolnického centra – nezávislé vysílající organizace.

## **II.1 Model I – samostatné vedení dobrovolnictví sociální službou**

Počítá s tím, že dobrovolnický program si budou kompletně zajišťovat samy organizace. Ty si budou samy oslovovat, připravovat a koordinovat své dobrovolníky. Dá se předpokládat, že v této variantě většina organizací, které doposud nemají akreditovaný dobrovolnický program, nebudou o akreditaci usilovat, protože pro ně bude příliš administrativně a finančně náročná. Ve většině případů půjde o individuální dobrovolnictví a jeho právní rámec bude vymezen jako ústní, či jednoduchá písemná občanskoprávní smlouva. Vydání potvrzení o vykonání dobrovolné činnosti bude v tomto případě na dohodě dobrovolníka a příjemce dobrovolné činnosti. To, zda přijímací organizace zajistí dobrovolníkům pojištění, výcvik či pravidelné supervize, je čistě na nich.

V případě tohoto modelu je náročné získávat konkrétní informace o počtech a formách zapojení dobrovolníků a je těžké dosáhnout určitých standardů či plošné kvality dobrovolnických programů. Kvalita jednotlivých dobrovolnických programů, tak může být velmi rozdílná, přesto v organizacích, které se dobrovolnictvím dlouhodobě věnují a prošly určitou systémovou změnou vedoucí k větší otevřenosti k dobrovolníkům, může tento model fungovat dobře.

### **Náročnost modelu**

Organizace musí určit osobu, či osoby zodpovědné za dobrovolnický program, které budou dle svých možností program zajišťovat. Je vhodné, aby tyto osoby prošly minimálně základním školením pro koordinátory dobrovolníků. Pokud se bude proškolený koordinátor

se zkušenostmi věnovat dobrovolnickému programu na půl úvazku, měl by být schopný pracovat s 30 - 40 dobrovolníky v méně náročném programu a s 10 – 15 dobrovolníky v náročnějším programu. Další možné náklady mohou být propagace (příprava letáčků), pojištění (od 160 Kč za dobrovolníka/rok) a zajištění psychologa pro pravidelné supervize (většinou 1x za měsíc).

### **Výhody**

Nízká organizační náročnost programu, malé administrativní nároky. Může být více postavené na osobních vztazích a může vést k lepšímu napojení na místní komunitu.

### **Nevýhody**

Tento model není vhodný pro organizace, které s dobrovolnictvím zcela začínají a nejsou na ně dobře připravené. Neprofesionální přístup může dobrovolníky odrazovat. Tento model také není vhodný pro náročnější dobrovolnické programy, které probíhají formou osobního vztahu „jeden pro jednoho“, či jsou jinak psychicky náročné. Problém také může být s oslovováním potenciálních dobrovolníků, protože v rámci tohoto modelu nebude nikdo systematicky zajišťovat propagaci dobrovolnictví.

## **II.2 Model II – spolupráce dobrovolnického centra se sociální službou**

Spolupráce dobrovolnických center a organizací pracujících s dobrovolníky. Klíčová pro tento model je možnost vést v jednotlivých organizacích mimo akreditovaných dobrovolnických programů i programy neakreditované, u nichž by byla dodržována základní pravidla zajišťující kvalitu programů. Zodpovědnost za tyto neakreditované dobrovolnické programy budou, stejně jako u modelu I., na jednotlivých organizacích, ty však mohou spolupracovat s regionálními dobrovolnickými centra na zajišťování dílčích služeb potřebných pro práci s dobrovolníky.

Oproti akreditovaným dobrovolnickým programům nebudou rozděleny role na vysílající organizace, které zajišťují a hradí kompletní dobrovolnický servis (oslovování, výběr dobrovolníků, výcvik, pojištění a supervize) a na přijímající organizace (které dobrovolníky přijímají, koordinují jejich činnost a finančně se na zajištění programu nepodílí). Organizace si budou moci vybrat, jakým způsobem chtějí s dobrovolníky pracovat a co vše jim budou ochotny zajistit. Vztaheno do praxe, organizace se budou moci rozhodnout, zda dobrovolníkům zajistí výcvik, pojištění, jakým způsobem budou získávat zpětnou vazbu, a jak budou dobrovolníky dále motivovat. V tomto rozhodování jim budou pomáhat regionální dobrovolnická centra, které budou plnit roli konzultantů a zároveň budou zajišťovat jednotlivé služby, které budou placené. Dobrovolník v neakreditovaných programech bude mít právo na potvrzení o výkonu dobrovolné práce ze strany organizace formou osobního kompetenčního portfolia (výstup z projektu Klíče pro život) či jakékoliv jiné potvrzení.

Úkolem regionálních dobrovolnických center je potom správa akreditovaných programů v roli vysílající organizace a zajištění servisu pro neakreditované dobrovolnické programy. Do jejich kompetencí bude spadat i obecná propagace dobrovolnictví v Královéhradeckém kraji, zprostředkování informací pro zájemce o dobrovolnictví a jejich následné propojení s organizacemi. Mimo to bude jejich úkolem oslovovat a rozvíjet dobrovolnictví v dalších zařízeních.

### **Náročnost modelu**

Jednotlivé organizace s neakreditovaným programem musí určit osobu, či osoby zodpovědné za dobrovolnický program, které budou dle svých možností program zajišťovat a koordinovat. Je vhodné, aby tyto osoby prošly minimálně základním školením pro

koordinátory dobrovolníků. Pokud se bude proškolený koordinátor se zkušenostmi věnovat dobrovolnickému programu na půl úvazku, měl by být schopný pracovat s 30-40 dobrovolníky v méně náročném programu a s 10 – 15 dobrovolníky v náročnějším programu. Organizace se pak budou finančně podílet na případném pojištění dobrovolníků a na zajištění odborníků pro pravidelné supervize (většinou 1x za měsíc).

Dobrovolnické centrum bude obstarávat a koordinovat běžící akreditované programy, zajišťovat pro ně pojištění (od 160 Kč za dobrovolníka/rok) a odborníky pro pravidelné supervize (většinou 1x za měsíc). U akreditovaných programů je možné část nákladů hradit z dotací od Ministerstva vnitra, ty však v současné době pokrývají okolo 5 – 15% celkových nákladů akreditovaného programu. Přijímající organizace v akreditovaném programu nemůže vysílající organizaci platit žádné služby, může však proplácet některé náklady, např. platit pojištění dobrovolníků, či platit odborníka pro pravidelné supervize (přímo, ne přes vysílající organizaci).

U služeb pro neakreditované programy záleží vše na dohodě mezi dobrovolnickým centrem a organizací, předpokládá se, že organizace by za jednotlivé služby platily. Jeden koordinátor dobrovolníků (na plný úvazek), by měl být schopen koordinovat 80 - 100 dobrovolníků v dalších organizacích (záleží na náročnosti jednotlivých dobrovolnických programů). Další možné náklady mohou být propagace dobrovolnictví v kraji (příprava letáčků, webů, informační kampaň) a metodická a osvětová činnost agentur. Náklady mohou agentury částečně pokrýt z plateb za své služby a malou část mohou pokrýt z dotací Ministerstva vnitra. Zbytek nákladů musí pokrývat z grantů, dotací, případně od dárců. Bohužel žádná systematická podpora dobrovolnických center v ČR zatím není.

### **Výhody**

Snižování administrativní a finanční náročnosti dobrovolnických programů. Větší zapojení a svoboda organizací, které si mohou samy určit, co vše by mělo být součástí kvalitně fungujících dobrovolnických programů. Do financování programů se může zapojit více subjektů a veškerá finanční náročnost neleží pouze na agenturách. Možnost udržet kvalitu dobrovolnických programů na vysoké úrovni. Některým organizacím tento model nabízí pozvolnější rozjezd dobrovolnických programů a umožňuje jim dobrovolnický program postupně profilovat.

### **Nevýhody**

Pro tento model je podstatná fungující spolupráce mezi dobrovolnickými centry a organizacemi. I proto jsou zde větší nároky na motivaci jednotlivých organizací – ty, pokud jasně neuvidí výhody zapojování dobrovolníků, těžko budou dobrovolnické programy rozjíždět, a navíc finančně podporovat. Nevýhodou může být také neochota některých subjektů podporovat a uznávat neakreditované dobrovolnické programy. U akreditovaných dobrovolnických programů jsou také větší garance pro samotné dobrovolníky, kterých se u neakreditovaných programů dá hůře dosáhnout.

## **II.3 Model III – sociální služba jako přijímající organizace akreditovaného dobrovolnictví**

U tohoto modelu se počítá se zachováním stávajícího systému, kdy je většina dobrovolnických programů akreditovaných dle Zákona o dobrovolnické službě. Dobrovolnická centra potom plní funkci vysílajících organizací a organizace, které dobrovolníky přijímají, jsou v zákoně popsány jako přijímající organizace (*viz kap. I.8 Zákon o dobrovolnické službě*). V tomto modelu centra zajišťují téměř kompletní servis pro přijímající organizace. V akreditovaném režimu zajišťují pro dobrovolníky informace, zaškolení, pojištění, bezpečí pro výkon dobrovolnické aktivity a následně je vysílají do jiných organizací, kde budou činnost vykonávat. Akreditované programy jsou z hlediska kvality

práce s dobrovolníky na velmi vysoké úrovni, z čehož ale vyplývá značná administrativní a finanční náročnost na jejich zajišťování. Vysílající dobrovolnická centra jsou často znevýhodněná z důvodu jejich nadrezortnosti. Vysílají dobrovolníky do všech oblastí, díky čemuž mají komplikovanější přístup k dotacím. Nemohou také uplatnit kofinancování dobrovolnickou prací (spoluúčast na projektech), protože dobrovolníci nevykonávají činnost v jejich prospěch. Proto je třeba mít na zřeteli zdroje financování regionálních dobrovolnických center. Součástí jejich činnosti je propagace dobrovolnictví v kraji (příprava letácků, webů, informační kampaň) i jejich metodická a osvětová činnost.

### **Náročnost modelu**

Dobrovolnické centrum bude obstarávat a koordinovat běžící akreditované programy, zajišťovat pro ně pojištění (od 160 Kč za dobrovolníka/rok) a odborníky pro pravidelné supervize (většinou 1x za měsíc). Část nákladů lze hradit z dotací od Ministerstva vnitra, ty však v současné době pokrývají okolo 5 – 15% celkových nákladů akreditovaných programů. Jeden koordinátor dobrovolníků (na plný úvazek), by měl být schopen koordinovat 80 - 100 dobrovolníků v dalších organizacích (záleží na náročnosti jednotlivých dobrovolnických programů). Přijímající organizace v akreditovaném programu nemohou vysílající organizaci platit žádné služby, mohou však proplácet některé náklady, např. platit pojištění dobrovolníků či platit odborníka pro pravidelné supervize (přímo, ne přes vysílající organizaci). I tak je finanční náročnost zajištění programů vysoká a je třeba zvážit možnosti jejich financování.

### **Výhody**

Dlouhodobá podpora dobrovolnických organizací, které nemají s dobrovolníky žádnou zkušenost. Fungující regionální dobrovolnická centra budou zajišťovat zvyšování motivace a vytváření podpůrného prostředí pro občany zapojené do dobrovolnictví. Vysílající organizace v souladu s podmínkami zákona nastavují funkční systém přijímání, zaškolení, evidování a motivování dobrovolníků v přijímajících organizacích a usnadňují jim práci s dobrovolníky. Výhodou je i garance kvalitní péče o samotné dobrovolníky. Komplexní systém práce s dobrovolníky, umožňuje i snadnější zhodnocování dosažených výsledků.

### **Nevýhody**

Administrativní a finanční náročnost zajištění dobrovolnických programů. Někdy může vést k menší míře zapojení přijímajících organizací.

## **III. Příklady dobré praxe**

### **III.1 Dobrovolnictví v Domově seniorů Jankov – komunitní model**

Domov Jankov je poskytovatelem sociálních služeb ve Středních Čechách, základním posláním domova je poskytovat celoročně přiměřenou podporu všem uživatelům obou pohlaví, aby se jejich život co nejvíce podobal životu v běžném sociálním prostředí, s přihlédnutím k míře individuálních potřeb.

Kapacita domova seniorů je 62 lůžek, dvě lůžka jsou zřízena pro odlehčovací službu. Budova je dvoupatrová, má bezbariérový přístup. Pokoje jsou dvoulůžkové, pouze dva pokoje jsou čtyřlůžkové, a dva pokoje jsou jednolůžkové. Sociální zařízení, koupelny, sprchy jsou společné pro pokoje na daném patře. Pouze dva pokoje mají samostatné sociální zařízení, sprchu a společnou kuchyňku.

Vybavení pokojů je standardní, klienti si mohou vybavit pokoj svým nábytkem. V prvním patře budovy je 18 pokojů pro mobilní klienty. Ve druhém patře je 13 pokojů, jedná se o

ošetřovatelské oddělení. Zdravotnická a rehabilitační péče je zajišťována vlastním personálem. Péče je poskytována 24 hodin denně.

Domov seniorů Jankov poskytuje dvě sociální služby:

1. domov pro seniory
2. odlehčovací služby (pobyt po dobu maximálně 3 měsíců)

Lékařská péče je zajištěna praktickým lékařem, který v domově ordinuje 2x týdně. Do domova dochází odborní lékaři, zajištěna je i služba psychologa. V domově seniorů pracuje i fyzioterapeut (cvičení skupinová i individuální). Ošetřovatelská a rehabilitační péče je poskytována prostřednictvím vlastních zaměstnanců.

Součástí domova je rozsáhlá okrasná zahrada pro odpočinkovou činnost klientů. Domov se nachází v malé obci Jankov o velikosti cca 915 obyvatel. Nachází se asi 7,5 km východně od Votic směrem na Louňovice pod Blaníkem a Vlašim. Okolí Jankova je poměrně zalesněno, na jihu Hartmany, na východě Míchův les a na severu Džbány. V současnosti je v Jankově obecní úřad, škola mateřská i základní, lékař (i dětský lékař a zubař).

### **Můj pohled na domov důchodců v minulých letech – koordinátorka dobrovolníků.**

*V roce 1981 jsem začala studovat střední zdravotnickou školu v Karlových Varech. Chodily jsme na praxi, střídaly různá oddělení, dětské domovy, kojenecké ústavy, domovy s pečovatelskou službou a domovy důchodců. Tehdy mi to ani nepřišlo příliš divné, že domovy důchodců byly umístěny za městem, odříznuty od lidí, společnosti, kulturního vyžití. Přesně stanovené návštěvní dny a hodiny, a když někdo přijel mimo vymezenou dobu, nebyl do areálu puštěn.*

*Po absolvování školy jsem začala pracovat na chirurgickém oddělení, za nějaký čas jsem se vdala a začala pracovat v Ústavu sociální péče Ratměřice, zámek Odlochovice. Po mateřské dovolené jsem nastoupila do domova důchodců Jankov. Práci jsem si představovala ze začátku trochu jinak: babičky pletou nebo si povídají, dědové kouří fajfku, dělají různé pracovní činnosti. Realita byla úplně jiná, obyvatelé byli zatrpklí, zklamaní, často podráždění, odmítali někdy jakoukoliv pomoc.*

*Čím to asi bylo? Tato otázka mě napadala velice často. Především asi tím, že za dřívějšího režimu byly domovy důchodců tzv. za betonovou zdí. Nevím, zda se náš národ styděl, že máme staré lidi, a tak je izoloval od okolního světa.*

*Náš domov se nachází v krásném prostředí Podblanicka, v malé vesnici jménem Jankov, já osobně pracuji v domově 10 let, a tak pozoruji změny v chování našich klientů, v jejich možnostech kulturního vyžití, zkrátka důstojného stáří.*

*Do domova jsem nastoupila tehdy před Vánocemi, a protože mám dcery, které v té době navštěvovaly Základní uměleckou školu ve Voticích, domluvila jsem se s jejich učitelem, který měl shodou okolností své rodiče v Jankově, že bychom mohli zkusit připravit nějaký hudební program na Štědrý den. Nikdy jsem si nemyslela, že to na staříky zabere. Po tomto vystoupení však byli úplně jiní, jako vyměnění. Začali se ptát, kdy zase přijdou zpívat a hrát. A jak čas ubíhal, takovéto kulturní akce byly čím dál častější. Soubory Základní umělecké školy Votice, a především mé dcery, zde vystupovaly každý měsíc.*

*V roce 2007 jsem se dozvěděla o dobrovolnictví od své bývalé kolegyně, která je sama dobrovolnicí. Byla jsem docela ráda, že jsem se mohla stát koordinátorkou dobrovolnictví, i když jsem si nedovedla představit, co všechno to obnáší. Po absolvování setkání s koordinátory dobrovolníků z jiných domovů mě práce nadchla a řekla jsem si, že to zkusíme, i když na vesnici není jednoduché získat důvěru. Ale nevzdávali jsme se. Začali jsme pořádát různé kulturní akce, dny otevřených dveří, zábavy a prodejní výstavy, abychom odbourali určitou bariéru mezi DS a jeho širokým okolím.*

*Ze začátku přišel jenom jeden návštěvník, ale to nás neodradilo a pokračovali jsme dál, což se vyplatilo. Po určité době jsme pomyslnou bariéru překonali, především díky pomoci našeho vedení, obecního úřadu a mateřské a základní školy Jankov.*

*Dnes, když pořádáme jakoukoliv akci, vylepujeme upoutávky, rozesíláme pozvánky a obecní úřad nám to dokonce hlásí místním rozhlasem. Pro nás zaměstnance je největší odměnou vydařená akce, kde se sejdou nejen příbuzní našich klientů a děti ze základní a mateřské školy, ale hlavně lidé z naší vesnice i z okolí. Nejvíce si ceníme odstranění bariér, větší uvolněnosti našich klientů, jejich trpělivosti, rozjařenosti a větší radosti ze života.*

### **Model dobrovolnictví**

V Jankově se podařilo vytvořit tzv. **komunitní model dobrovolnictví**. Koordinátorce dobrovolníků se díky kontaktům v obci podařilo navázat kontakty s občany obce, s představiteli obce, školou a školkou a nalákat je na různé akce v domově. Dobrovolníky se tak přirozeně stávají občané obce, příbuzní a známí zaměstnanců domova a klientů. Díky dobrovolníkům – obyvatelům Jankova se také daří otevřít domov okolní komunitě a akce, které se pořádají v domově, lákají stále více obyvatel. Domov se stává centrem dění obce, konají se zde různé výstavy, koncerty a jiné společenské akce a domov se stává místem setkávání občanů Jankova a obyvatel domova.

Aktivity dobrovolníků jsou převážně dlouhodobé, dobrovolníci se stávají součástí týmu domova a pomáhají jak při jednorázových aktivitách domova, některé i sami připravují, tak navazují vztahy s jednotlivými klienty a věnují se jim individuálně.

Kromě dobrovolníků – jednotlivců se podařilo domovu navázat spolupráci s organizací Ochrana fauny ve Voticích, která pečuje o zraněná zvířata. Klienti domova jezdí na návštěvy, mají možnost podívat se na chráněná zvířátka a zaměstnanci organizace přijíždějí do domova a pořádají pro klienty přednášky, besedy nebo promítání filmů o přírodě.

### **Příklady dobrovolnických aktivit**

Dvě dobrovolnice – dcery koordinátorky – pravidelně jednou do měsíce naplňují hudebním programem nedělní odpoledne, chodí s klienty na různé kulturní akce mimo areál domova, jezdí s nimi na výlety, dojíždějí za nimi na rekreaci klientů v Roudném, účastní se s nimi pouti v Jankově, doprovázejí je na mši do místního kostela, pomáhají s nákupy, povídají si s nimi a společně tráví čas nad dalšími činnostmi.

Pravidelně každou středu probíhá v domově posezení s farářem. Pan farář si chodí s obyvateli povídat a jednou měsíčně se koná Mše svatá. Spolu s ním dojíždí do domova další dobrovolnice – bývalá zaměstnankyně domova, která si s klienty povídá během bohoslužby.

Další dobrovolník je syn jedné klientky, který si velmi oblíbil spolubydlící své matky, a tak si je obě pravidelně bere domů na návštěvu a do Jankova za nimi třikrát týdně dojíždí. Toto je velké zpestření pro naše klienty, protože mají možnost si popovídat s někým zvenčí, čtou, dívají se na televizi a udržují si tak pozornost, soběstačnost a zájem o okolní dění.

Jednou z dobrovolnic, které přicházejí do domova, je bývalá učitelka. Věnuje se klientce, která se cítila ostrčená od ostatních, protože špatně vidí a slyší. Na svých procházkách po areálu spolu diskutují na různá témata a klientka se na ni vždy velice těší, i když za ní pravidelně dochází její rodina. Klientka je vyrovnanější, otevřenější a začala mít znovu radost ze života, i přesto, že jí je 93 let.

Hezký příklad propojení života v obci s životem domova ilustruje dobrovolnice, která si od pondělí do pátku chodí do domova pro obědy. Protože je v důchodu, přichází již po deváté hodině a odchází v půl dvanácté. Na hale, kde čekává, se setkává s klienty, kteří jsou zrovna přítomni. Klienti se na ni vždy těší a jsou k ní otevřenější. Povídají si o počasí, co se děje ve vsi, kdo umřel, co mají k obědu a kdo je našel.

Někdy je zajímavé zpovzdálí naslouchat, protože oni si všímají úplně všeho, hlavně toho, co my zdraví a mladí považujeme za samozřejmost.

### **Výpovědi dobrovolníků**

*Do Jankovského domova chodím už odmala, respektive od doby, kdy zde začala pracovat má matka. Zpočátku jsem si s obyvateli domova chodila zahrát třeba „Člověče, nezlob se“ či různé karetní hry. V roce 2000 byl při Základní umělecké škole Votice založen dětský dechový orchestr, který zkoušel právě v prostorách domova. Obyvatelé domova si nás chodili poslechnout a vždy se těšili na naše vystoupení. Každý rok jsme jim pro radost přišli zahrát alespoň čtyřikrát. Už od roku 2000 jsme v domově pořádali i vánoční vystoupení. Od té doby každý rok na Štědrý den se odpoledne v domově koná vánoční besídka, na které každoročně účinkuji. Kromě vystoupení s dechovým orchestrem jsme domov navštěvovali ještě s několika dalšími hudebními tělesy, a to většinou také čtyřikrát do roka. Mimo jiné je v domově tradicí, že zde na Silvestra vystupujeme se sestrami a hrajeme lidové a dechové písně.*

*Když jsem se dozvěděla, že je možné zaregistrovat se jako dobrovolník, který bude do domova pravidelně docházet, neváhala jsem a udělala jsem to.*

*V dnešní době chodím do domova nejen hrát, ale často si třeba jdu jen popovídat s některými z obyvatel. Když si uvědomím, že jednou také zestárnu a třeba budu také žít v podobném domově, říkám si, že by bylo skvělé, kdyby se našel někdo, kdo by se pokoušel zpříjemňovat i mé dny. Věřím, že zaměstnanci domova se velice snaží, aby život zde nebyl stereotypní, nudný a chtějí ho svým klientům co nejvíce zpříjemnit, nicméně jsou bohužel plně vytíženi svými pracovními povinnostmi, takže jim zbývá doopravdy jen málo času na to, aby si mohli s klienty jen tak popovídat. Na druhou stranu ovšem musím říci, že v Jankovském domově se zaměstnanci i vedení starají o pestrý kulturní život klientů, který zajišťují desítkami vystoupení, koncertů, zábavy, společných her a podobnými činnostmi.*

*Občas si položím otázku, o co mě dobrovolnictví obohatilo. Odpověď je jasná. Získávám zkušenosti v práci s lidmi, obohacuji si obzory, protože leckteří z obyvatel si pamatují doopravdy hodně. Také dělám něco pro společnost, na rozdíl od těch, kteří ji kritizují, ale nesnaží se ji zlepšit. A především mám tu možnost udělat někomu radost. Stačí totiž jen nepatrný náznak úsměvu, třeba jen světlá jiskřička v očích, a hned se člověku zdá, že dnešní svět není zase tak úplně marný, ztracený a bezcitný, jak se všude dozvídáme. I dnes žijí lidé, kteří ostatním chtějí pomáhat a pomáhají. Jsem moc ráda, že díky dobrovolnictví v Jankovském domově mohu být jedním z nich. **Dobrovolnice Hana D.***

*Jak jsem se stala dobrovolníkem a co mi tato práce přináší. Celý život jsem pracovala jako zdravotní sestra – nejprve v nemocnici a na obvodě v terénu u dětí, pak 23 let u obyvatel v domově důchodců. Pomáhat nemocným, dětem a starým lidem bylo moje přání již od dětství. Vyrůstala jsem s pěti sourozenci v křesťanské rodině, a vždy jsem Boha prosila, aby mě obdaroval porozuměním a citlivostí, abych měla účast na tom, co druhé trápí a znepokojuje, abych uměla milovat tak, že by má první myšlenka patřila druhým a až ta poslední mě, abych uměla ostatním naslouchat. V životě jsem se vždy snažila citlivě přistupovat k potřebám svěřených dětí a později obyvatel domova důchodců.*

*Když se blížil můj odchod do důchodu, nedovedla jsem si najednou představit, že jednoho dne se za mnou zavřou dveře Jankovského domova a s nikým odtud nebudu ve stálém kontaktu. Touto myšlenkou jsem se často zabývala. Jednou jsem projevila přání, zda bych mohla občas do domova přijet na návštěvu. Protože jsem již několik let organizovala a připravovala v domově duchovní chvíle a setkání s knězem, paní ředitelka souhlasila, abych po odchodu do důchodu tuto činnost i nadále pravidelně každou středu připravovala a organizovala. Dva měsíce před mým odchodem mě ještě obeznámila s programem dobrovolnictví, což mě velice nadchlo, a tak jsem se ráda zapojila.*



*Do domova dojíždím každou středu. Před obřadem a po něm mám ještě čas si s klienty pohovořit, vyslechnout jejich starosti i radosti. Na tento den se pokaždé těším. A protože již nemusím plnit služební povinnosti zdravotní sestry, mám více času k naslouchání. Klienti jsou nyní otevřenější, důvěrnější, projevují radost ze setkání, zájem o dění mimo domov a naopak rádi vyprávějí o změnách v domově.*

*Co přináší dobrovolnická práce mně? Radost a vnitřní klid, že mohu být těmto lidem nablízku a dát jim ze sebe trochu porozumění a lásky, přinášet jim radost a pohodu. Chci jim také dodávat sebevědomí, aby věděli, že i přes své stáří a těžkosti jsou velice důležití. Jsou důležití jeden pro druhého, mají si navzájem pomáhat, povídat si spolu, přátelit se, aby bylo jejich soužití v domově radostnější.*

*Vždyť radost a pokoj potřebujeme všichni. Intuitivně jdeme za tím, co vnáší do našeho života klid, sebeovládání, něžnost a lásku. Toužíme po takové atmosféře, po lidech, kteří tvoří takové klima tím, že se objeví se svým vyprávěním, úsměvem a gesty. Stýská se nám po pokoji, protože je v nás hodně neklidu. Proto hledáme radost a naplnění.*

*Našla jsem radost i naplnění ve své práci, a nyní i v práci dobrovolníka a tato práce mě osvobozuje i od neklidu srdce. Jen škoda, že nebydlím v Jankově, mohla bych ještě více času věnovat klientům domova.*

*Také se mi nepodařilo získat více zájemců o práci dobrovolníka. Získala jsem dvě ženy z křesťanského společenství, a ještě svoji dceru Petru, která pracuje v Ochráně fauny ČR ve Voticích, kde je stanice pro zraněné živočichy. S několika klienty jsme stanici navštívili, měli možnost si zvířata prohlédnout, dotknout se jich, pohlédit si je. Slyšeli zajímavé příběhy o přítomných zvířatech. Návštěvu stanice můžeme po dohodě kdykoliv opakovat. Protože se ale přímé návštěvy může zúčastnit jen menší počet klientů, kteří jsou schopni zvládnout cestování autobusem, je domluveno promítání filmů přímo v domově, aby si život mohlo připomenout co nejvíce klientů. Budou mít možnost vidět i některá živá zvířata, která bude moci Petra přivést s sebou – ježka, kunu, netopýra aj.*

*Ze získání spolupráce s touto stanicí mám radost, vždyť již od pradávna se lidé obklopovali zvířaty. Ta jim vedle užitku přinášela hlavně radost do života a pomáhala jim lépe překonávat těžkosti a opuštěnost.*

*Myslím si, že i pro klienty domova seniorů bude toto setkávání a přátelství s živou přírodou zajímavé a radostné, že bude přínosem.*

*Své povídání bych chtěla zakončit malým veršováním:*

*Přátelství umí dělat divy.*

*Zvlášť, když jsou přátelé spolehliví.*

*Přátele najít krásné je,*

*Srdce Ti v těle okřeje,*

*S přítelem nejsi nikdy sám,*

*Vždycky má dveře dokořán.*

**Dobrovolnice Hana N.**

### **III.2 Dobrovolnictví v Domově seniorů Sedlčany – manažerský model, spolupráce s dobrovolnickým centrem**

Posláním Domova Sedlčany je zajištění důstojného života seniorům a lidem se sníženou soběstačností v podmínkách blížících se běžnému způsobu života vrstevníků.

Domov Sedlčany byl otevřen 15.7.1977. Původní projekt výstavby malometrážních bytů na severním sídlišti v Sedlčanech byl ve třech sedmipodlažních panelových domech změněn na zřízení ústavu sociální péče – domova důchodců. Pro zabezpečení provozu v netypických budovách a členitém terénu byly provedeny některé úpravy odpovídající typu sociálního

zařízení. Cílem těchto změn bylo vytvoření vyhovujících podmínek pro pobyt klientů a odpovídajícího prostředí pro zaměstnance.

Domov Sedlčany je pobytovým zařízením pro seniory, má kapacitu 300 lůžek. Celý areál tvoří tři sedmipodlažní ubytovací budovy a pavilon pro stravovací provoz a společenské účely. Všechny pavilony jsou propojeny spojovacími chodbami. Klienti jsou ubytováni v bytových buňkách s vlastním hygienickým zařízením v jednolůžkových až čtyřlůžkových pokojích vybavených nábytkem. Pro zlepšení prostředí si mohou klienti přinést osobní věci, např. obrázky, stolek, křeslo, hodiny, televizi, rádio apod. Služby jsou poskytovány na základě písemného smluvního vztahu mezi klientem a poskytovatelem. Snahou domova je stálé zlepšování kvality služeb a je podporován profesionální růst zaměstnanců.

Cílem služeb je umožnit uživateli služby důstojný život ve stáří, podporovat jedince se stabilizovaným zdravotním stavem k fyzické a psychické soběstačnosti s cílem umožnit mu v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti, zajistit prostor k seberealizaci, vytvořit podmínky k rozšíření osobních kontaktů, podpořit kontakt s rodinou, naplnit volný čas a v případech, kdy toto vylučuje zdravotní stav, zajistit mu důstojné prostředí a zacházení.

Cílovou skupinou jsou osoby, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodů věku, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

Služby uživatelům jsou poskytovány v prostředí, ve kterém se zaměstnanci řídí filozofií standardů kvality sociálních služeb, zejména zachování lidských práv, principy etického přístupu k jedinci, zachování jeho důstojnosti, respektování vlastní vůle a individuality, možnosti spolupráce, respektování léčebných a pracovních postupů a zachování mlčenlivosti.

Služby jsou poskytovány za vytváření takových podmínek pro uživatele, aby mohli zůstat součástí přirozeného místního společenství, mohli žít přirozeným a aktivním způsobem, mohli uplatňovat vlastní vůli a jednat na základě vlastního rozhodnutí s porozuměním důsledkům své volby, mohli využívat místní instituce, které poskytují služby veřejnosti, a aby byly zachovány přirozené vztahové sítě.

Spolupráce s dobrovolníky je vítanou součástí poskytovaných služeb, zejména v oblasti naplňování a aktivního využívání volného času, při zprostředkování kontaktů s místním společenstvím, při zapojení do běžného života a uspokojování potřeb klientů. Činností, které mohou dobrovolníci vykonávat, je mnoho; vždy jsou však respektovány potřeby, zájmy a přání klientů.

### **Okolí domova**

Sedlčany jsou městem středního Povltaví s 8 000 obyvatel, ležící asi 60 km jižně od Prahy, na pravém břehu řeky Vltavy. Ve městě se nachází školy, knihovna, různé spolky, dobročinné organizace a veškeré potřebné služby. Sedlčany a jejich nejbližší okolí nabízí řadu možností pro trávení volného času – kultura, turistika, pamětihodnosti, přírodní památky apod.

### **Model dobrovolnictví**

Spolupráce s dobrovolníky je vítanou možností pro rozšíření nabídky a kvality poskytovaných služeb zejména v oblasti:

- uspokojování duševních a duchovních potřeb klientů,
- naplňování volného času,
- zprostředkování kontaktů se společenským prostředím,
- vrstevníky a místním společenstvím,
- využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů,
- prevence osamělosti,
- podpora osobních a sociálních schopností a dovedností.

S dobrovolníky spolupracujeme již několik let, tato činnost byla dosud zajišťována neprofesionálním způsobem, zaměstnanci spolupracovali s dobrovolníky v rámci pracovních povinností a současně zajišťovali další pracovní úkoly.

V současné době dochází k větší profesionalizaci ve vedení dobrovolníků, jedná se o **manažerský model dobrovolnictví**.

Pro vytváření systému a realizaci programu bylo zajištěno:

- 1) Navázání kontaktu s dobrovolnickým centrem.
- 2) Koordinátor, kurz pro koordinátory, účast na supervizi.
- 3) Kontaktní osoby na odděleních.
- 4) Zpracování dokumentace:
  - dobrovolníci v Domově Sedlčany – manuál,
  - propagační materiály,
  - dotazník pro zájemce o dlouhodobé dobrovolnictví,
  - dotazník pro zájemce o dobrovolnictví – jednorázové aktivity,
  - výcvik dobrovolníků – osnova,
  - dohoda o dobrovolnické činnosti,
  - kodex dobrovolníka,
  - mlčenlivost,
  - záznam o provedeném školení PO a BOZP,
  - čestné prohlášení,
  - souhlas zákonného zástupce,
  - osvědčení,
  - registrační karta dobrovolníka,
  - záznamový arch o dobrovolnické činnosti,
  - přijímání a zaškolování dobrovolníků a jejich působení v domově,
  - program péče o dobrovolníky.
- 5) Informace pro zaměstnance a klienty.
- 6) Propagace dobrovolnictví mimo domov.
- 7) Nábor dobrovolníků.
- 8) Informace v tisku.
- 9) Oslovení dobrovolníků, kteří již činnost vykonávají.
- 10) Monitorování potřeb a zájmu klientů.

### **Vedení dobrovolnického programu**

**Koordinátor dobrovolníků** je zaměstnanec domova, který organizuje, vede a řídí činnost dobrovolníků, zajišťuje spolupráci dobrovolníků, zaměstnanců a klientů uvnitř domova, prosazuje a propaguje myšlenky dobrovolnictví mimo domov a vede potřebnou agendu.

V programu Dobrovolníci v Domově Sedlčany plní zejména tyto úkoly:

- spolupracuje s dobrovolnickým centrem,
- provádí vyhledávání, nábor a výběr dobrovolníků,
- provádí vstupní pohovory se zájemci o dobrovolnickou činnost,
- připravuje výcvik dobrovolníků,
- vyhledává a vybírá činnosti pro dobrovolníky,
- zařazuje dobrovolníky do činnosti domova, připravuje náplně práce dobrovolníků, vede a hodnotí dobrovolníky, motivuje je,
- zpracovává metodiky, vede dokumentaci a registr dobrovolníků, připravuje smlouvy a další dokumenty, zajišťuje administrativní agendu spojenou s dobrovolnickým programem,
- připravuje propagaci dobrovolnictví, zpracovává propagační materiály,

- je kontaktní osobou pro dobrovolníky, zajišťuje kontakty a spolupráci mezi dobrovolníky, zaměstnanci, klienty, vedením a dalšími organizacemi, přijímá připomínky k programu a dobrovolnické činnosti,
- spolupracuje s kontaktními osobami na odděleních, zejména v oblasti vyhledávání a výběru činností pro dobrovolníky, monitorování potřeb klientů a oddělení, předávání informací, supervize, hodnocení činnosti, kvality a prospěšnosti dobrovolnické činnosti (zpětná vazba), rozvoj dobrovolnictví na oddělení,
- zajišťuje supervize dobrovolníků,
- připravuje podklady pro vyhodnocení programu a dobrovolnické činnosti.

**Kontaktní osoba** – koordinátor dobrovolníků spolupracuje s kontaktními osobami na jednotlivých odděleních. Kontaktní osoba zejména:

- je přesvědčena o prospěšnosti programu, je komunikativní, je zaměstnancem oddělení, které spolupracuje s dobrovolníky, je nejčastěji v kontaktu s dobrovolníky na oddělení,
- podílí se na výběru dobrovolnických činností, které vyhovují oddělení, na monitorování potřeb klientů a potřeb oddělení,
- spolupracuje s dobrovolníky na oddělení, má přehled o fungování dobrovolníků přímo na oddělení, je dobrovolníkům k dispozici,
- spolupracuje se zaměstnanci na oddělení, prosazuje myšlenky dobrovolnictví v týmu zaměstnanců na oddělení,
- dostává od koordinátora informace o nástupu nového dobrovolníka, vede evidenci dobrovolníků na oddělení,
- přijímá připomínky, návrhy a náměty dobrovolníků, klientů a zaměstnanců oddělení,
- upozorňuje koordinátora na možná rizika, dává podněty k dalšímu rozvoji nebo změnám programu, spolupracuje s koordinátorem.

Myšlenka získat na každém oddělení kontaktní osobu vznikla na samém začátku projektu, v době, kdy jsme věděli, že chceme vytvořit fungující systém dobrovolnické činnosti a ještě více otevřít domov dobrovolným aktivitám a realizovat program, který se stane trvalou součástí poskytovaných služeb. Kdo se stane kontaktní osobou je zcela v kompetenci zaměstnanců oddělení, koordinátor byl připraven pomoci v případě potřeby.

V poměrně krátké době se podařilo získat na každém oddělení kontaktní osobu, zaměstnance, který se bude věnovat dobrovolníkům a jejich aktivitám na oddělení, bude prosazovat myšlenky dobrovolnictví, monitorovat zájmy a potřeby klientů i oddělení, bude spolupracovat s koordinátorem a stane se důležitým článkem vznikajícího systému a důležitou součástí dobrovolnického programu.

Po individuálních pohovorech zaměřených především na zájem o spolupráci a informace o programu se uskutečnila první společná schůzka koordinátora a kontaktních osob. Jejím hlavním cílem bylo projednat informace o programu (včetně dosavadního průběhu, přípravy dokumentace a dalších náležitostí), role a kompetence kontaktních osob a koordinátora, způsoby spolupráce s koordinátorem, zaměstnanci, klienty a dobrovolníky, možnosti předávání námětů, připomínek a návrhů apod.

První společné setkání potvrdilo aktivní zájem kontaktních osob o spolupráci v oblasti dobrovolnictví a stalo se pozitivním příslibem pro další spolupráci a rozvoj dobrovolnických aktivit v našem domově. Kontaktní osoby pracují v třisměnném provozu, jejich hlavním úkolem v rámci dobrovolnického programu je činnost uvnitř oddělení a spolupráce s koordinátorem. Při jejich činnosti je však potřebná a nutná podpora a spolupráce také ostatních členů pracovního týmu. Jaké způsoby a formy spolupráce na oddělení využívají, záleží především na jejich dohodě s ostatními zaměstnanci na oddělení. Vždy však mohou počítat s podporou a pomocí koordinátora.

Zařazování dobrovolníků do činnosti domova probíhá ve spolupráci s kontaktními osobami. V praxi to znamená, že koordinátor projedná se zájemcem o dobrovolnickou činnost jeho nabídku, možnosti spolupráce a další náležitosti (rozsah činnosti, časové možnosti, výcvik, dohoda atd.). Nabídku a další postup projedná s kontaktními osobami; mají přehled jednak o klientech, kteří mají zájem o dobrovolníky, jednak o činnostech dobrovolníků, o které mají zájem klienti. Dříve než je klient s dobrovolníkem seznámen, je osloven a seznámen s konkrétní nabídkou dobrovolníka, teprve pak je klientovi dobrovolník představen. Koordinátor předá kontaktní osobě na oddělení registrační kartu dobrovolníka, kde je uveden druh a rozsah jeho činnosti.

### **Výběr a přijímání dobrovolníků**

Výběr a přijímání dobrovolníků provádí koordinátor ve spolupráci s kontaktními osobami, popř. dalšími zaměstnanci, na základě poptávky a přání klientů a nabídky uchazeče o dobrovolnickou činnost tak, aby mohl maximálně využít dobrovolníkův zájem, dovednosti, schopnosti, náměty a nápady.

### **Metody získávání dobrovolníků s ohledem na jejich možné zdroje**

- informační letáčky, plakát, vývěska,
- regionální tisk,
- cílené informační setkání – získávání dobrovolníků spojené s konáním akce, kde lze předpokládat účast (zájem) veřejnosti,
- školy (GOA, učiliště, ZUŠ),
- osobní kontakty – příbuzní, známí,
- spolupráce se sdruženími, zájmovými spolky, institucemi,
- spolupráce s obecními úřady v místě a regionu.

### **Příprava a výcvik dobrovolníků**

Každý dobrovolník má právo být na svou činnost náležitě připraven, zaškolen, seznámen s posláním a činností domova, zúčastnit se výcviku, znát případná rizika. Podle charakteru dobrovolnické činnosti příprava, zaškolení a výcvik obsahuje:

- a) teoretickou část,
- b) praktickou část.

### **Obsah a cíl výcviku**

- pozvání zájemců o dobrovolnickou činnost na individuální nebo skupinové setkání, na kterém se zájemce dozví obecné informace o dobrovolnictví, informace o možných činnostech, je seznámen s nabídkou, podmínkami, prostředím a rovněž je zjišťována motivace a zájem dobrovolníka,
- výběr vhodných činností – pomocí dotazníku zjišťujeme očekávání dobrovolníka, jeho časové možnosti, dovednosti, schopnosti, zkušenosti, motivace, zájmy a přání. Na základě další dohody se domlouváme jakou činnost, akce či aktivitu, pro koho a jakou část dne bude dobrovolník klienty v domově navštěvovat,
- školení (dle charakteru dobrovolnické činnosti):
  - o informační a propagační materiály o domově, struktura a poslání domova, základní dokumenty, vnitřní předpisy,
  - o problematika pracoviště a specifika práce se seniory, praktické znalosti práce se seniory, jednání s klientem, psychologické minimum, nácvik komunikačních dovedností,
  - o role dobrovolníků a forma spolupráce s personálem,
  - o možnosti supervize, hodnocení, zpětná vazba, ocenění (smysl, cíl supervize),
  - o mlčenlivost, ochrana osobních údajů klientů, kodex, práva a povinnosti dobrovolníků,
  - o bezpečnost práce a požární ochrana.

Vždy je dobrovolníkům ponechán prostor pro dotazy, připomínky, náměty, možnost projednat jejich obavy a nejasnosti. Výcvik probíhá individuálně nebo ve skupině dobrovolníků, do přípravy, výcviku a předávání zkušeností může být zapojen i zkušenější dobrovolník.

### **Zařazování dobrovolníka do činnosti domova a jeho podpora v průběhu činnosti**

Podmínkou pro zařazení dobrovolníka do pravidelné činnosti je:

- dosažení plnoletosti nebo podepsané prohlášení – souhlas zákonného zástupce,
- čestné prohlášení dobrovolníka,
- úvodní pohovor s koordinátorem dobrovolníků.

### **Požadavky na dobrovolníky**

- a) specifické činnosti – dobrovolník využívá své profesionální dovednosti, předkládá osvědčení k výkonu činnosti (např. pedikérka),
- b) ostatní dobrovolnické činnosti – nejsou stanoveny kvalifikační předpoklady.

### **Osobnostní a morální předpoklady**

- slušné chování a jednání,
- vztah a postoj ke klientovi – ohleduplnost, takt, empatie, lidskost s dodržováním hranic, poctivost, spolehlivost, otevřenost, ochota, tolerance,
- schopnost respektovat klienta a chránit jeho práva.

### **Dovednosti a schopnosti**

- komunikační dovednosti,
- schopnost naslouchat, vytvářet prostředí důvěry,
- spolupracovat,
- jednat s klienty,
- jiné dovednosti podle zaměření dobrovolnické činnosti.

### **Zapojení dobrovolníka do činnosti**

- seznámení s kontaktní osobou a klientem,
- supervize, konzultace, zpětná vazba,
- podpora motivace, průběžné vyhodnocování,
- dobrovolník má možnost zúčastnit se dalšího vzdělávání zajišťovaného koordinátorem (např. kurzy první pomoci, psychologické semináře apod.),
- dobrovolník zaznamenává svůj příchod a odchod v knize docházky,
- o svém příchodu informuje kontaktní osobu, popř. personál na oddělení,
- akutní problémy řeší s kontaktní osobou, popř. se službu konajícím personálem na oddělení,
- připomínky, nedostatky a další zjištění projednává s kontaktní osobou nebo koordinátorem.

### **Dokumenty pro dobrovolníky**

- dotazník,
- školení – bezpečnost práce a požární ochrana,
- dohoda o dobrovolné činnosti,
- kodex dobrovolníka, jeho práva a povinnosti,
- mlčenlivost dobrovolníka.

### **Odmítnutí dobrovolníka**

Koordinátor může odmítnout uchazeče o dobrovolnickou činnost, jestliže:

- a) uchazeč je v akutní psychické krizi (např. nepřekonané negativní zážitky),
- b) hrozí prosazování svých zájmů, které jsou v rozporu s cíli a posláním domova a dobrovolnického programu.

### **Ukončení spolupráce s dobrovolníkem**

- a) uplynutím doby, na kterou byla sjednána,
- b) na základě dohody dle rozhodnutí dobrovolníka,

- c) ukončením ze strany domova pro opakované nebo závažné porušení dojednaných pravidel (Dohoda o dobrovolnické činnosti, včetně příloh).

### **Dobrovolnické činnosti**

Dobrovolníci vykonávají činnost zaměřenou především na uspokojování duševních a duchovních potřeb klientů, na volnočasové a zájmové aktivity, sociálně terapeutické a aktivizační činnosti, podporu při naplňování osobních cílů a přání klienta, při zprostředkování kontaktů se společenským prostředím, vrstevníky, místním společenstvím, při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů, na podporu aktivizace klienta, prevence osamělosti, jeho osobních a sociálních schopností a dovedností:

- a) pravidelnou činnost zaměřenou na volnočasové aktivity,
- b) individuální kontakty s jednotlivými klienty jako společníci nebo průvodci,
- c) jednorázovou činnost, např. zajištění kulturního programu,
- d) specifické činnosti, při kterých dobrovolník využívá své profesionální dovednosti.

### **Aktivity pro dobrovolníky**

- jednorázové akce
  - o výstava fotografií a poezie,
  - o doprovod do divadla,
  - o pouťová zábava, včetně doprovodu klientů,
  - o posvícenská zábava, včetně doprovodu klientů,
  - o kulturní pořad Spolku divadelních ochotníků – Dostaveníčko ve staré Praze aneb Sedlčanští divadelní ochotníci zpívají Hašlerky,
  - o odpoledne s hudbou, včetně doprovodu klientů,
  - o Mikulášská zábava – účast, včetně doprovodu klientů, dobrovolníci zajistili Mikuláše, anděla, andělíčka, čerty, pomoc při přípravě a úpravě kostýmů, včetně líčení,
  - o Vánoční písně a koledy u štědrovečerního stolu,
  - o Silvestrovský candrbál, včetně doprovodu klientů.
- pravidelné aktivity
  - o návštěvy klientů, povídání,
  - o doprovod do zahrady,
  - o doprovod do kaple,
  - o aktualizace nástěnky s duchovní tematikou,
  - o drobné nákupy osobních potřeb, novin a časopisů,
  - o ruční práce a klubové aktivity v klubu zájmové terapie,
  - o práce s počítačem a internetem (skupina 1x týdně),
  - o odpolední klubové setkání (ve skupině 1x za 14 dnů),
  - o povídání nad biblí, biblické příběhy (skupina 1x za 14 dnů),
  - o kroužek ručních prací,
  - o čtení, povídání (skupinová aktivita).

### **Příběhy klientů**

*Paní M.N. za mnou chodí po celou dobu, co dělá v domově dobrovolnici. Známe se ale už dlouho, vlastně tak dlouho, co jsem v domově, protože tu dříve pracovala. Povídáme si spolu, přinese mi menší nákup, leccos potřebuji i z města. Moc to pro mne znamená. Mám s kým pohovořit, probereme domácí věci, co je u nás nového, co dělají děti či co jsem doma prožívala. Stále máme o čem hovořit. A když zrovna nemáme jiné téma, hovoříme o aktualitách kolem nás. **Klientka paní M.H.***

*Chodí za mnou paní N., přichází jednou týdně, nosí mi jablka, která mám moc ráda a různě si je upravuji. Velice to vítám, jsem moc ráda, že sem chodí. Někdy si spolu popovídáme o práci, o věcech kolem nás. Někdy mě navštíví na klubovně a pak pohovoří se všemi společně. Je moc hodná a ochotná. **Klientka paní E.N.***



## **Příběhy dobrovolníků**

*Místní organizace Svazu tělesně postižených v Sedlčanech, jíž jsme členy, začala v roce 2004 spolupracovat s domovem důchodců. Na podzim jsme byli pozváni na Posvícenské sportovní hry, kde se nám moc líbilo. Klientka, paní D., nás pozvala k sobě do pokoje a provedla nás domovem důchodců. Pak jsme se domluvili se sociální pracovnící – koordinátorkou dobrovolníků, zda bychom mohli do domova důchodců docházet a zúčastňovat se aktivit v klubu zájmové terapie. Jsme v invalidním důchodu, máme volný čas, tak jsme se rozhodli ho trávit v kolektivu domova. Kolektiv je tu dobrý, líbí se nám tu a jsme rádi, že sem můžeme chodit. Hodně věcí se tady přiučíme, poznáváme nové věci, nové lidi. Máme tu i kamarády, které někdy navštívíme na pokoji. Býváme pozváni na různé kulturní programy. Bydlíme v Sedlčanech, není to příliš daleko, a tak cestu do domova máme spojenou s příjemnou procházkou. Těšíme se na další spolupráci... **Dobrovolníci paní M.O. a pan O.I.***

### **III.3 Dobrovolnictví v Domově seniorů Zdice – senioři pro seniory**

Posláním Domova V Zahradách Zdice je umožnění prožití klidného, bezpečného a spokojeného života. Pomůžeme při další seberealizaci našich klientů aktivním zapojením do života ve městě a udržením vzájemných kontaktů s rodinou a přáteli.

Domov V Zahradách Zdice je určen pro klienty, kteří vzhledem ke svému věku a zdravotnímu stavu potřebují psychickou a fyzickou pomoc, kterou jim nemůže poskytnout rodina ani ostatní terénní sociální služby a potřebují pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

Ubytování obyvatel je ve 40 jednolůžkových pokojích a 15 pokojích dvoulůžkových s vlastním sociálním zařízením. Pokoje jsou vybaveny novými moderními polohovacími postelemi a moderním nábytkem speciálně vyrobeným pro občany vyššího věku. V přízemí a prvním patře jsou čajové kuchyňky včetně ledniček a společné televize. V každém pokoji je rozvod kabelové televize. Domov je vybaven bezbariérově. V rámci poskytování sociální služby je zajištěno ubytování, stravování, úklid, praní prádla, zajištění zdravotní péče a donáška léků. V zařízení je také k dispozici kadeřnice a pedikérka.

Domov leží v klidném prostředí nedaleko středu města, svou polohou nabízí procházky v klidu přírody, tak i možnost blízkého kontaktu s obyvateli města Zdice. Do centra města není daleko, je tedy dobře přístupný. Město Zdice je třetím největším městem okresu Beroun a má výhodné autobusové i vlakové spojení s okolními městy. Ostatní služby včetně obchodů jsou snadno dostupné ve městě i pro klienty se ztíženou obslužností. Ve městě se rovněž nachází dvě mateřské školy a základní škola. S vedením obou zařízení je dobrá spolupráce ohledně kulturních aktivit žáků v našem domově.

#### **Pohled koordinátorky dobrovolníků**

*Svého prvního dobrovolníka jsem získala z řad bývalých zaměstnanců domova. Pravidelně jednou za 14 dnů se věnuje celé dopoledne našim klientům. Jedná se o společné procvičování paměti tzv. „TRÉNOVÁNÍ PAMĚTI“, o které je mezi klienty velký zájem.*

*Další dvě dobrovolnice, zatím jen na příležitostné akce, jsem získala hned po návratu z prvního školení pro koordinátory dobrovolníků. Při návratu ze školení, přímo cestou domů, jsem potkala svoji kamarádku - bývalou kolegyni ze školství. Při otázce „Kdy odjíždíš na školení?“, jsem odpověděla, že se právě vracím a jestli to na mně není vidět, že jsem již chyťřejší. Poté jsem se obrátila na ni s otázkou, zda se nechce věnovat užitečné činnosti – dobrovolnictví, když odchází v dohledné době do důchodu. Doslova s otevřenou pusou jsem zůstala stát při kladné odpovědi kamarádky a s odpovědí, že určitě i další kolegyně se ráda zapojí. Měla jsem fantastický pocit, že ihned po návratu z několikadenního kurzu jsem byla*

*úspěšná a získala najednou dvě dobrovolnice. Zatím jsou obě zapojeny do příležitostných akcí, ale nebrání se tomu, že by v budoucnu spolupráci rozšířily.*

*Jak jsem již popisovala, další dobrovolníci jsou z řad studentů. Spolupráce je momentálně v jednání. Pokusím se je zapojit do činností, které zatím u nás neprobíhají – něco nového.*

*Díky dobrovolníkům začínáme v našem domově s novými aktivitami, například s výrobou keramiky. Klienti dobrovolníky a akce s nimi spojené velice vítají, mají rádi změnu a nové tváře.*

### **Model dobrovolnictví**

Model dobrovolnictví je kombinovaný (senioři pro seniory a mládež pro seniory), spíše ale inklinuje k **modelu senioři pro seniory**. Spolupráce se seniory v okolí probíhá dlouhodobě, zejména ve spolupráci s Domácí pečovatelskou službou Žebrák při jednorázových akcích.

Zatím převažují jednorázové akce (kulturní a společenská vystoupení, spolupráce se zařízeními z okolí), dlouhodobé dobrovolnictví se postupně úspěšně rozvíjí.

V budoucnosti se zaměříme na možnost využití dobrovolnictví v našem domově formou workcampu. Vzhledem k umístění domova a jeho prostorovým možnostem si myslíme, že je to možné uskutečnit.

Při získávání dobrovolníků jsme využili především komunitní model dobrovolnictví – návštěvy lidí z okolí.

### **Aktivity, do kterých jsou zapojeni dobrovolníci:**

- návštěvy výstav s obyvateli (vánoční, velikonoční, tematické),
- trénování paměti,
- kavárnička – společné posezení klientů u kávy,
- pečení a vaření podle receptů klientů – hotové dobroty jsou podávány na kavárničce,
- jednorázové akce např. houby, výlety na hrady a zámky, společenské akce, pozvání do jiných zařízení na kulturní i tematické akce, výroba dekorací, keramiky apod., společenské a kulturní akce v domově, besídky dětí, hudební produkce, besedy, akce domova jako Den otevřených dveří apod.,
- spolupráce s KLUBEM Betlém – klub rodičů s dětmi v Lochovicích – společné akce a návštěvy,
- dobrovolníci jsou dobrými společníky klientů, pomáhají při vycházkách, nákupu i při sebeobsluze klientů,
- dobrovolníci pomáhají při péči o naše domácí mazlíčky – dva zakrslé králíčky a papoušky.

### **Příběh dobrovolnice**

*Moje přítelkyně byla klientkou Domova V Zahradách ve Zdicích. Chodila jsem za ní často na návštěvy a také jsem příležitostně vypomáhala v tomto zařízení na recepci. Tak jsem poznala většinu obyvatel domova a často jsem si s nimi povídala.*

*Poznala jsem, jak je pro obyvatele domova důležitý kontakt s lidmi z „venku“. I když se zaměstnanci domova snaží pro ně vymýšlet různé kulturní a společenské akce, kterými jim zpestřují život v tomto zařízení, všichni se do tohoto dění zapojit neumějí nebo nechťejí. I pro tyto klienty je důležitý osobní kontakt (obyčejné povídání, vyslechnutí problému, nebo třeba jenom pomoc při procházce po zahradě nebo do města).*

*Protože já sama jsem také v důchodu a mám čas, chtěla bych ho trochu věnovat této činnosti. Proto jsem se stala dobrovolným pracovníkem. **Dobrovolnice H.S.***

### III.4 Program RAFAEL – Diecézní charita Hradec Králové

Dobrovolnický program Rafael se zaměřuje na pomoc cizincům a uprchlíkům. Dobrovolníci se s nimi učí, konverzují, pomáhají s orientací v české společnosti a kultuře a v neposlední řadě jim radí v mnoha praktických věcech. Především jsou pro cizince českými kamarády a mnohdy jedinými kontakty v naší zemi mimo rodinu, školu či práci.

Program Rafael navazuje na činnost poradny pro cizince a uprchlíky Diecézní charity Hradec Králové, která cizincům poskytuje odborné sociální poradenství, pracovníci poradny dojíždí také do pobytového zařízení pro žadatele o azyl v Kostelci nad Orlicí a integračního tábora v Josefově. Další aktivitou poradny jsou skupinové kurzy češtiny pro cizince, kde se 3x týdně schází skupina cizinců s lektorkou češtiny a podle úrovně své češtiny probírají gramatiku nebo konverzují. Právě na těchto místech se cizinci dozvídají o možnosti získat českého kamaráda na doučování. Někteří cizinci sami přicházejí s prosbou o doučování, jiní se až v průběhu kurzu rozhodnou pro individuální formu učení s dobrovolníkem.

Pokud cizinec projeví zájem, je poslán za koordinátorkou dobrovolníků, která zaeviduje jeho požadavek na obsah doučování, jeho dosavadní znalosti češtiny a úroveň jeho komunikace (začátečník, pokročilý) a jeho časové možnosti. Nejčastěji se chtějí cizinci doučovat češtinu. Dospělí lidé mají zájem o konverzaci, procvičení běžné komunikace, do které se každodenně dostávají (např. komunikace s prodáváči, na úřadech a poštách, v městské hromadné dopravě), chtějí procvičovat čtení (např. inzerátů, novin, pracovních nabídek, jízdních řádů) a psaní (např. vyplňování formulářů, psaní životopisu), ale mají také zájem o pochopení českých zvyků, svátků a tradic. Děti cizinců pak přichází s poptávkou po doučování široké škály předmětů.

Cizinci také využívají pomoci dobrovolníků při přípravě na různé zkoušky. Úspěšně proběhla příprava studentky ze Sýrie na střední školu (dostala se na gymnázium a obchodní akademii) a nyní probíhá příprava jiné cizinky ke zkouškám na VŠ. Jeden dobrovolník připravuje manželský pár z Mongolska ke zkouškám z češtiny pro udělení trvalého pobytu.

Dobrovolníci mají o tento program velký zájem. Láká je práce s cizinci, poznání nových lidí z jiné kultury, možnost pomoci jim zapadnout do české společnosti. Na dobrovolníky nejsou kladeny žádné nároky v oblasti vzdělání nebo dovedností. Každý, kdo umí česky, může být v našem programu vhodným učitelem. Dobrovolník si může podle svých schopností (a také podle odvahy) vybrat, zda chce učit úplného začátečníka, nebo zda chce cizince, který se s ním zvládne česky domluvit. Také záleží na přání dobrovolníka, zda chce pouze konverzovat, nebo si troufne doučovat gramatiku, či jiné předměty.

Motivace dobrovolníků: Dobrovolník studující matematiku na pedagogické fakultě si chce vyzkoušet v praxi své učitelské schopnosti – doučuje tedy matematiku k přípravě na přijímací zkoušky na VŠ; dobrovolnice toužící studovat etnologii dojíždí do integračního tábora v Jaroměři do dvou rodin s malými dětmi; starší dobrovolníci, kteří mají základy ruštiny, se ujímají starších ruský mluvících cizinců a naopak studenti se znalostí angličtiny doučují studenty komunikující v angličtině.

Dvojice cizinec – dobrovolník se vždy vytváří podle požadavků a časových možností obou stran. Je-li to možné, tak se také snažíme tvořit dvojice stejného pohlaví a podobného věku.

Dobrovolníci procházejí úvodním školením v komunikaci s cílovou skupinou, účastní se supervizí a mají možnost účastnit se navazujících kurzů nebo exkurzí do azylových zařízení. Před zahájením činnosti dokládají výpis z rejstříku trestů, jsou seznámeni s Etickým kodexem organizace a proškoleni v bezpečnosti a ochraně zdraví při práci. První schůzku vždy iniciuje koordinátor dobrovolníků, který cizince seznámí s dobrovolníkem a účastní se jejich vzájemné domluvy na četnosti a obsahu doučování. Další schůzky jsou pak zcela na domluvě cizince s dobrovolníkem. Dobrovolník má povinnost z každé schůzky poslat koordinátorovi záznam o průběhu setkání (kdy a kde se sešli, délka trvání schůzky,

probíraná látka, příští termín setkání). Tyto zprávy slouží koordinátorovi jako zpětná vazba o fungování dobrovolníka v programu, dobrovolník má možnost v těchto zprávách připojit své požadavky na koordinátora, může požádat o individuální supervizi, či připojit nápady na další doučování. Také od cizinců je pravidelně zjišťována jejich spokojenost s doučováním.

Dvojice se schází zpravidla 1x týdně na 1-2 hodiny. Termín setkání i jeho obsah záleží na vzájemné domluvě – ke konverzaci a nácviku praktických situací je vhodné vydat se do města, k učení odborných předmětů lze využít knihoven a studoven vysokých škol. Doučování také může probíhat v prostorách dobrovolnické agentury, kde je pro dobrovolníky k dispozici místnost vybavená stoly, flipchartem, PC, výukovými materiály a psacími a výtvarnými potřebami.

V únoru 2011 začaly 3 dobrovolnice s doučováním cizinců. V polovině roku již bylo aktivně zařazeno do programu 9 dobrovolníků. V současnosti funguje 24 dobrovolnických dvojic – dobrovolník + cizinec a další 2 dobrovolníci čekají na vhodného zájemce o doučování. Z celkového počtu je 6 dobrovolníků mužů a zbytek tvoří ženy. Dobrovolníci jsou převážně studenti – převážně humanitních směrů (filosofie, sociální obory, transkulturní komunikace, politologie, dějiny) ale také máme dobrovolníky z farmacie, ekonomie a matematiky.

Za rok 2011 celkem dobrovolníci odvedli téměř 300 hodin práce, stav hodin k únoru 2012 je 350 hodin. Ze strany dospělých cizinců (6 cizinců) je zájem především o konverzaci, jeden dobrovolník připravuje manželských pár ke zkouškám pro udělení trvalého pobytu. Cizinci, kteří jsou studenti středních či vysokých škol (7 cizinců) mají zájem o pomoc v gramatice a dalších školních předmětech (např. referáty do společenskovědních předmětů, česká literatura, ale také matematika, angličtina). Šest dobrovolnic pomáhalo či stále pomáhá cizincům s přípravou na přijímací zkoušky. Cizinci na základních školách (4 cizinci) nejčastěji procvičují češtinu a gramatiku probíranou ve škole.

### **III.5 Program práce s dětmi a mládeží – o.s. Salinger – příklad dobré praxe v projektu Rozvoj dostupnosti a kvality sociálních služeb v Královéhradeckém kraji II**

Dobrovolnický program práce s dětmi a mládeží funguje na principu přijímací a vysílací organizace. Diecézní charita Hradec Králové jako vysílající organizace propaguje dobrovolnické programy (např. besedy o dobrovolnictví pro školy a veřejnost), zajišťuje náборы dobrovolníků, má na starost administrativní náležitosti (smlouvy, pojištění, školení, supervize) a hodnocení programu (dotazníky, zpětná vazba).

Jako přijímací organizace v Královéhradeckém kraji figuruje Občanské sdružení Salinger, kde dobrovolníci pomáhají při programech pro děti a mládež. V o.s. Salinger jsou do dobrovolnického programu zapojena 4 střediska: dvě komunitní centra, NZDM a středisko pro práci s pěstounskými rodinami.

Dobrovolník, který projeví zájem o práci v tomto programu, může kontaktovat přímo koordinátora DCH HK, nebo pokud kontaktuje pracovníka o.s. Salinger je na koordinátora DCH HK odkázán. Ten si se zájemcem domluví úvodní schůzku, na které dobrovolník vyplní osobní dotazník, uvede své kontaktní údaje a koordinátor si s ním promluví o jeho motivaci k dobrovolnictví a o důvodech výběru právě tohoto programu. Dobrovolník je dále seznámen s organizací o.s. Salinger, s nabídkou jejich programů a společně s koordinátorem proberou jeho možnosti zapojení v jednotlivých střediscích. Pokud si dobrovolník vybere, do kterého střediska chce docházet (a splňuje všechny podmínky pro zařazení do vybraného střediska), následuje uvedení dobrovolníka do organizace. Koordinátor dobrovolníka seznámí s kontaktní osobou daného pracoviště a ti se společně dohodnou na konkrétní podobě zapojení dobrovolníka.

Dobrovolník má možnost navštívit vybrané pracoviště „na zkoušku“ ještě před uzavřením smlouvy. Ukázalo se, že pro dobrovolníka je přínosné, může-li se podívat, co se v klubu děje a vyzkoušet si, zda ho tato činnost bude bavit. Zároveň tak zjistí, který den v týdnu je pro něj nejzajímavější program a vybere si pro sebe nejvhodnější termín návštěv. Také pro organizaci je to možnost vidět dobrovolníka přímo při činnosti a odhalit tak možnosti jeho neefektivnějšího zapojení.

I v tomto programu dobrovolníci před zahájením činnosti dokládají výpis z rejstříku trestů, jsou seznámeni s vnitřními směrnici organizace a proškoleni v bezpečnosti a ochraně zdraví při práci. Procházejí úvodním školením efektivní komunikace, účastní se supervizí a jsou jim nabízeny další kurzy nebo exkurze pořádané organizací.

Spolupráce vysílající a přijímající organizace přináší pro obě strany mnoho výhod. V tomto konkrétním případě je pro přijímající organizaci důležité zajištění výhodného pojištění dobrovolníků u vysílající organizace a zajištění jejich proškolení. Dobrovolníci jsou v organizaci vítanou posilou a inspirací při práci s cílovou skupinou. Vysílací organizace těží z toho, že má několik dobrovolnických programů a může tedy hromadně zajišťovat školení, supervize a další aktivity pro dobrovolníky.

Spolupráce se Salingerem funguje od prosince 2011. Celkem se zapojilo 5 dobrovolníků a 3 dobrovolníci „na zkoušku“. Odpracovaných hodin mají cca 63. Všichni dobrovolníci prošli celodenním kurzem v komunikaci s dětmi a mládeží. Dobrovolníci jsou z řad studentů VŠ.

### **III.6 Dobrovolnictví ve Fakultní nemocnici Hradec Králové**

Cílem programu je prostřednictvím dobrovolnické služby zlepšovat psychosociální podmínky pacientů ve Fakultní nemocnici Hradec Králové. Tento program je akreditovaný na Ministerstvu vnitra a je právně ošetřen dle zákona č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě. Díky dlouholeté činnosti Občanského poradenského střediska o.p.s. ve spolupráci s Fakultní nemocnicí je již dobrovolnictví v této nemocnici plně etablované.

Prostřednictvím dobrovolnictví je vnášeno více lidského kontaktu do nemocničního prostředí a tím se posiluje duševní rovnováha pacienta, což vede k aktivní spolupráci pacienta na uzdravení. Je nesporné, že dobrá psychická pohoda je jedním z faktorů ovlivňujícím délku i efektivitu léčby. Pomoc dobrovolníků přináší též ulehčení práce odbornému zdravotnickému personálu. Dobrovolníci se postupně stávají součástí komplexní péče o pacienty ve Fakultní nemocnici Hradec Králové.

Dobrovolnická služba probíhá od února roku 2005 na lůžkovém oddělení dětské chirurgie a traumatologie. Postupně se tento program rozšířil i na další kliniky kde byl o dobrovolníky zájem. Nyní dobrovolníci dochází i na Dětskou neurologii, Dětskou kliniku, Onkologii, Psychiatrii, 1. Internu – oddělení ambulantních provozů a Geronto-metabolickou kliniku – oddělení následné péče. Za 7 let realizace tohoto projektu, nedocházelo pouze k rozšiřování, ale také jsme dvě kliniky opustili, z důvodu nevyužívání kapacity dobrovolníků směrem od pacientů. Jednalo se o hemodialyzační středisko a oddělení Geriatrie na Geronto-metabolické klinice. Rozšiřování oddělení, na kterých působí dobrovolníci, vždy reaguje na poptávku ze strany personálu, vedení kliniky. Nad programem má záštitu hlavní sestra fakultní nemocnice.

V projektu je průměrně zapojeno 20 dobrovolníků, přičemž nadpoloviční většina dochází do nemocnice dlouhodobě, kde se s dobrou náladou snaží smysluplně vyplnit volný čas dětí i seniorů, pomoci lidem při orientaci v budově a při překonávání těžkých chvil před vyšetřeními. Také se podílejí na organizačním zajištění jednorázových akcí. Mezi již tradiční akce patří např. Velikonoční těšení, vánoční besídky. Mezi dobrovolníky se najdou lidé z řad studentů, žen na mateřské dovolené, seniorů, lidí v produktivním věku. Díky tomu, že je tento projekt realizován kontinuálně od roku 2005, není již potřeba dělat propagační a náborové

akce většího charakteru s cílem získat nové potencionální dobrovolníky. Zájemci kontaktují Dobrovolnickou informační kancelář sami a o projektu se v drtivé většině dozvěděli z internetových stránek organizace či od přátel, kteří již v programu působí. Průběžně máme okolo 6 zájemců o dobrovolnictví ve Fakultní nemocnici Hradec Králové, kteří čekají, až se uvolní dobrovolnické místo a budou moci nastoupit do programu. V rámci programu zajišťujeme nábor, výběr, školení, smluvní zajištění, pojištění a supervize.

Jak již bylo řečeno, velké náborové akce v tomto programu není potřeba vykonávat, dobrovolníci jsou po prvotním kontaktu prostřednictvím emailu, či telefonu pozváni na osobní pohovor, jehož účelem je poskytnout co nejvíce relevantních informací potencionálnímu dobrovolníkovi a také zjistit zájemcovu motivaci pro výkon dobrovolnické služby, jeho zájmy a zkušenosti. Tímto se snažíme předejít riziku, že bychom investovali prostředky do dobrovolníka, na psychologické testy, školení, pojištění a on by poté, co by si tímto prošel, nenastoupil k výkonu dobrovolnické služby, nebo by ji rychle ukončil.

Na základě posouzení koordinátora je zájemce pozván na psychologické testy, kde musí odevzdat výpis z rejstříku trestů ne starší než tři měsíce. Psychologické testy v tomto programu jsou vysoce užitečné. Zabraňují nejenom zapojení lidí, kteří by mohli zneužít svého postavení v neprospěch pacientů, ale zároveň vyřadí i zájemce, pro které by byl výkon dobrovolnické služby zcela nevhodný s ohledem na jejich psychické zdraví. Poté jsou zájemci pozváni na proškolení ve vysílající organizaci z práv a povinností dobrovolníků, etického kodexu, mlčenlivosti a na školení v přijímající organizaci z bezpečnosti práce a požární ochrany, kde jsou také seznámeni s prostředím a personálem. Obě školení probíhají plně v režii dané organizace.

Po školeních je sepsána smlouva mezi dobrovolníkem a Občanským poradenským střediskem o.p.s. jako vysílající organizací, kde se v tomto programu dobrovolník zaváže, k odpracování 50 hodin dobrovolnické služby v prvních třech měsících. Tato suma je sestavena tak, aby se investice věnovaná do výběru, školení a pojištění dobrovolníka, vrátila v podobě odpracovaných hodin společnosti. Na základě smlouvy je dobrovolník pojištěn u Hasičské pojišťovny na odpovědnost za škodu a úrazové pojištění.

Jednou za dva měsíce jsou dobrovolníci pozváni na supervizi, kterou vede psycholožka se supervizním výcvikem. Supervize se účastní i koordinátor dobrovolníků. Po celou dobu výkonu dobrovolnické služby je plně k dispozici dobrovolníkům koordinátor ve vysílající organizaci i přijímající organizaci. Oba koordinátoři spolu aktivně komunikují. Jednou měsíčně předává koordinátor z přijímající organizace výkazy práce od všech dobrovolníků do vysílající organizace.

Dobrovolníci vykonávají tyto činnosti:

- čtení pohádek dětem, malování s dětmi, pomoc při školní výuce (doučování dětí);
- pomoc při organizačním zajištění jednorázových kulturních a zábavných akcí (besídky, Den dětí, Mikuláš, Vánoce);
- hraní společenských her s pacienty (šachy, karty, pexeso aj.);
- společník nebo průvodce v individuálním kontaktu s jedním pacientem (I. interní klinika, Klinika Gerontologicko-metabolická);

### **III.7 Dobrovolnictví v Domově důchodců Náchod – příklad dobré praxe v projektu Rozvoj dostupnosti a kvality sociálních služeb v Královéhradeckém kraji II**

Organizace Domov důchodců Náchod, byla oslovena hned na začátku projektu. Její ředitel Bc. Václav Voltr dobrovolnictví přijal s otevřenou náručí, což byl podmět pro slečnu Bc. Marie Demjanovičovou, která pracuje jako sociální pracovnice a dostala za úkol mít na starosti dobrovolníky.

Dobrovolník, který vstupuje do organizace, se stává součástí celého týmu. Mnohdy přináší do organizací nové myšlenky, inspirace a především radost a smích pro lidi, kteří sociální služby využívají. Nejen že je dobrovolník prospěšný pro organizaci, ale především pro uživatele služby, kterým velmi často jejich život zpřijemňuje. Nelze opomenout velký přínos pro dobrovolníka, který získává mnoho cenných životních zkušeností a dalších sociálních kontaktů.

Prvotní kontakt s Domovem důchodců Náchod byl telefonický. Hovořila jsem s panem ředitelem Bc. Václavem Voltrem, kterému jsem ve zkratce představila informace projektu a domluvila si s ním schůzku. Také jsem po telefonátu posílala řediteli bližší informace prostřednictvím emailu. Na naší první schůzce, jsem předala další informace a objasnily si spolupráci. Dostala jsem od pana ředitele Bc. Voltra příslib o přijímání dobrovolníků a dále jsem byla odkázána na sociální pracovníci Bc. Demjanovičovou, která dělá koordinátorku dobrovolníků v přijímající organizaci. Z počátku byl se slečnou Bc. Demjanovičovou kontakt přes email (před nástupem dobrovolníků). Následně slečna Bc. Demjanovičová absolvovala kurz koordinátora dobrovolníků v rámci našeho projektu a po té jsme obě začaly pracovat na naší spolupráci. Bc. Demjanovičová vypracovala směrnici pro DD Náchod ohledně dobrovolnictví. Tuto směrnici jsme konzultovaly spolu a také s manažerem projektu Bc. Vítem Čejkou. Pak jsme začaly pracovat na bodech, které jsou u všech organizací velmi podobné (vytipování činností a času vhodného pro výkon DS, získání informací k dobrovolnickému místu a další - viz níže) S Bc. Demjanovičovou byla a je spolupráce velmi dobrá, také zjednodušená, protože podstoupila kurz, který ji předal mnoho informací.

Jako koordinátorka vysílající organizace pracuji s dobrovolníky na jejich přípravě, která spočívá především v těchto bodech:

- dobrovolník vstupující do projektu prochází vstupním rozhovorem, při kterém vyplní dotazník dobrovolníka a dokládá výpis z rejstříku trestů. Čeká na psychologické testování, po němž může být dobrovolník proškolen lektorem a kontaktní osobou. Po proškolení je s dobrovolníkem uzavřena smlouva a je pojištěn. Mezi nejdůležitější informace, které se snažím od potenciálního dobrovolníka získat je motivace.
- proškolení základní provádí pracovník kontaktního místa formou přednášky v délce 30-45 min. Je uskutečňováno individuálně (nejčastěji) nebo skupinově. Dobrovolník je seznámen s právy a povinnostmi dobrovolníka, kodexem dobrovolníka, mlčenlivostí, smluvním zabezpečením dobrovolnické služby.
- proškolení odborné uskuteční externí odborník spolupracující s OPS (lektor). Bude probíhat skupinově v rozsahu 4 hodiny. Proškolení se bude obsahem mírně lišit dle oblasti dobrovolnické činnosti:
  - a) v sociálních službách pro seniory: Mgr. Zuzana Truhlářová, PhD.
  - b) v sociálních službách pro osoby se zdravotním postižením: PhDr. Miroslava Javorská, PhD.
  - c) v sociálních službách pro děti a mládež: Bc. Ivan Koštejn.

Pracovník kontaktního místa (koordinátorka dobrovolníků v přijímající organizaci = PO) zajišťuje od dobrovolníků zpětnou vazbu k jejich činnosti a zároveň i hodnotí činnost dobrovolníka. Pro vzájemnou komunikaci jsou využívány především individuální kontakty (telefonický, osobní), také skupinová supervizní setkání a návštěvy na pracovišti v přijímajících organizacích.

Jako koordinátorka vysílající organizace = VO, velmi často (několikrát za týden) komunikuji s koordinátorkou PO (Bc. Demjanovičovou), od které získávám mnoho informací – jak jsou spokojeni s dobrovolníky, jak u nich jednotliví dobrovolníci fungují, řešíme problémy, které vzniknou apod. Náš kontakt je převážně přes emaily, telefonický a minimálně 1 za měsíc osobně. Pravidelně si docházím pro výkaz docházky dobrovolníků a konzultujeme spolupráci osobně. Také se účastním prvního dne dobrovolníka v PO, když jsou školeny a je jim



představováno zařízení. V DD Náchod je 10 dobrovolníků, což je velká zátěž pro samotné zařízení (je to hodně práce pro Bc. Demjanovičovou). Z počátku byla naše společná energie věnována základům dobrovolnictví u nich v zařízení, pak samotnému fungování (což je píše Bc. Demjanovičové) a nyní se ve spolupráci snažíme o udržitelnost dobrovolníků, motivování, vyhledávání a odstraňování chyb apod.

Na jedné straně pracuji s PO a na druhé s dobrovolníky. Snažím se být s nimi v kontaktu – předávat jim zpětnou vazbu, hodnocení, motivovat je, nabídnout jim besedu (prevence kriminality na seniorech) apod. Také jim pomoci ve chvílích kdy se jim nedaří, vyvstaly nějaké komplikace apod.

Výkon dobrovolnické služby je evidován prostřednictvím měsíčního výkazu. Po dosažení 100 odpracovaných dobrovolnických hodin má dobrovolník nárok na získání děkovného certifikátu. Dobrovolníkovi po ukončení naší spolupráce bude vystaven certifikát o tom, že se do projektu zapojil, co jeho příprava obsahovala, kde vykonávat DS apod.

Sociální služby, které s námi naváží spolupráci, se tak stávají přijímající organizací (PO), jsou s námi v neustálém kontaktu. Sociální služba si nejprve určí odpovědnou osobu za dobrovolníky (koordinátora PO) v jejich zařízení. Tyto osoby si vytipuje činnosti a čas vhodný pro výkon DS. V některých zařízeních je čas doporučen, jinde určen a u některých nijak omezen. Také nám zašle informace k dobrovolnickému místu, které se zveřejňují na našich webových stránkách [www.ops.cz](http://www.ops.cz). S organizací je podepsána smlouva a je vedena k zavedení dobrovolnictví v jejich v organizaci. Je dobré, když vedení své podřízené seznámí např. na poradě s dobrovolnictvím, zmíní výhody apod. Tato odpovědná osoba za dobrovolníky komunikuje s dobrovolníky a koordinátorkou dobrovolníků (koordinátorka vysílající organizace). Také nově přichází dobrovolníky proškolí. Proškolení se většinou týká BOZP, seznámení s personálem, zmíněný rizikových situace, vymezení práv apod.). V průběhu odpovědná osoba vede výkaz docházky dobrovolníka. Výkaz docházky se na konci měsíce, nebo na začátku stávající ho měsíce odesílá s razítkem do kanceláře v Hradci Králové. V průběhu dobrovolníky hodnotí. Toto hodnocení je sděleno koordinátorce dobrovolníků. Forma předávání informací se vyjedná individuálně dle přání odpovědné osoby. Odpovědná osoba za dobrovolníky se také účastní seminářů pro poskytovatele sociálních služeb. Velmi důležitou úlohou je dobrovolníka motivovat, nemusí jít o velké projevy, ale třeba jen o chvilkové popovídání, pochvala, poděkování atd. (dle individuálních potřeb dobrovolníka). Dle možností organizace je možné v zařízení vyvěsit informace o projektu. Také je vhodné, aby měl dobrovolník v PO uzamykatelnou skříňku.

PO je výkaz docházky (měsíční, roční) a informace na nástěnku poslán. Také je v případě zájmu zaslán okruh témat, kterých by se vstupní školení v PO mělo dotknout. Informace o školení v PO je sděleno ústně a následně většinou ještě posláno.

Vysílající organizace poskytovatele sociálních služeb podporuje těmito nástroji:

- a) semináři pro poskytovatele, zahrnující zásadní informace pro úspěšné využívání dobrovolníků a spolupráci s kontaktním místem;
- b) bezplatným absolvováním Kurzu koordinátora dobrovolníků (časová dotace 50 hod., akreditace MPSV), který umožňuje získat kompetence pro získání, proškolení a využívání služeb dobrovolníka a k zavedení vlastního dobrovolnického programu do organizace (vhodné pro poskytovatele sociálních služeb s dostatečnou personální kapacitou);
- c) metodickou podporou při využívání dobrovolníků a jejich integrace do organizační struktury;
- d) tvorbou mediálních výstupů;
- e) provozem on-line burzy dobrovolnických míst v sociálních službách apod.

Dobrovolnická informační kancelář slouží nejen pro dobrovolníky, přijímající organizace, ale také i pro ostatní sociální služby, které se do projektu nezapojily (potřebují třeba jen poradit), a veřejnosti, která se chce o dobrovolnictví více dozvědět.

Za Dobrovolnickou informační kancelář v Náchodě Bc. Šárka Sophie Brodská.

## **B) REALIZACE DOBROVOLNICTVÍ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH**

### **IV. Příprava dobrovolnického programu**

#### **IV.1 Osnova managementu dobrovolnictví**

***„Dobrovolník v organizaci je systémová změna a otevření se komunitě.“***

Pro úspěšné nastartování dobrovolnického programu v organizaci doporučujeme dodržet následující body:

##### **■ supervize organizace se zaměřením na dobrovolnictví**

- zhodnocení dosavadní dobrovolné činnosti
- mapování „motivace organizace“ k přijetí dobrovolníků
- vyhledání a výběr možných činností pro dobrovolníky

##### **■ zpracování projektu zařazení dobrovolníků do organizace z hlediska**

- vedení organizace, profesionálních zaměstnanců, klientů organizace
- možných „zdrojů“ dobrovolníků, jejich potřebných vlastností a přípravy

##### **■ zpracování harmonogramu práce s dobrovolníky z hlediska cyklů činnosti organizace i dobrovolníků**

##### **■ vlastní práce s dobrovolníky**

- koordinátor dobrovolníků, jeho role, výcvik a supervize
- výběr a výcvik dobrovolníků
  - ◆ výběr (metody získávání dobrovolníků s ohledem na jejich možné „zdroje“)
  - ◆ výcvik (seznámení dobrovolníků s posláním a činností organizace, s jejími specifiky, základními dokumenty (statut, provozní řád apod.), organizační strukturou a místem a rolí dobrovolníka v organizaci)
- postupy při zařazování dobrovolníků do činnosti organizace
- supervize dobrovolné činnosti a jejich důsledků pro organizaci
- hodnocení činnosti a podpora motivace dobrovolníků

##### **■ organizační a právní aspekty dobrovolnictví**

- dohody a další dokumenty uzavírané s dobrovolníky a organizacemi
- pojištění dobrovolníků
- dokumentace dobrovolnictví v organizaci

***„Dobrovolníci přicházejí a odcházejí častěji než profesionální zaměstnanci.“***

*S touto vlastností dobrovolnictví je třeba počítat a nenechat se odradit faktem, že dobrovolníci přicházejí a odcházejí.“*

## IV.2 Dobrovolnictví, právní odpovědnost a pojištění

Vymezení pozice dobrovolníků podle zákona o sociálních službách, včetně dvou možných forem jejich zapojení, uvádíme v kap. I.9.

Zcela obecně se dobrovolník z právního hlediska pohybuje v sociálních službách v občanskoprávním režimu, na rozdíl od zaměstnanců, kteří zde jsou v režimu pracovněprávním. Z toho vyplývá, že dobrovolník se pohybuje v rezidenčních sociálních službách v podobném režimu jako návštěva, tedy příbuzný či známý, který přichází za klientem do zařízení poskytovatele. V praxi to znamená, že návštěva i dobrovolník se ohlásí při vstupu do zařízení u službu konajícího personálu, od kterého dostane aktuální informace o tom, jak se klientovi daří, případně čeho by se měl při kontaktu s ním vyvarovat – to vše samozřejmě s ohledem na míru klientovy soběstačnosti a jeho úroveň smyslových schopností. V rezidenčních službách je dobrovolník po většinu svého času zde stráveného v blízkosti profesionálních zaměstnanců, i když i zde je předem potřeba definovat možná rizika jeho činnosti – podrobněji viz kapitola **VI. Příprava, výcvik a uzavírání smluv s dobrovolníky**.

Složitější je to v ambulantních a terénních službách, kde se dobrovolník věnuje klientovi v podobném rozsahu jako rodiče či příbuzní postiženého dítěte, či křehkého seniora, kterého mají v domácí péči. Zde se dobrovolník velmi často pohybuje se svým svěřencem tzv. v terénu, tedy mimo bydliště klienta, či sídlo ambulantní služby. Zde je třeba konkrétní aktivity dobrovolníka a jejich rizika podrobněji definovat, a to i s větší mírou individuálního nastavení jeho činností s ohledem na klienta a jeho individuální potřeby a schopnosti, také proto, že se v těchto dobrovolnických programech častěji vytváří bližší, někdy i přátelský vztah mezi dobrovolníkem a klientem.

**Dobrovolník jako specifický návštěvník rezidenčního zařízení, či laický osobní asistent terénní služby, může v sociálních službách realizovat aktivity odpovídající činností, které vykonává v běžném občanském životě – a také jeho odpovědnost je v tomto případě shodná s odpovědností za škodu, kterou někomu na majetku či zdraví způsobí sobě či jinému v běžném životě. Viz také kap I.4 Základní modely dobrovolnictví v sociálních službách**

**Dobrovolníci mohou v sociálních službách vykonávat ještě řadu činností, které sice nepřesahují jejich kompetence občana-laika a které běžný návštěvník nevykonává, proto jejich realizace vyžaduje větší přípravu jak z hlediska poskytovatele, tak z hlediska dobrovolníka.**

Jedná se o řadu individuálních, ale často i skupinových činností, které je možno zařadit mezi aktivizační metody, nebo dokonce jako nespecifickou rehabilitaci. Konkrétní příklady těchto činností vykonávané dobrovolníky najdete v kapitole **III. Příklady dobré praxe**.

Pro snížení rizik případné škody způsobené dobrovolníkem či dobrovolníkovi a také pro zmírnění obav personálu a managementu z působení dobrovolníků v zařízení, za které nesou oni plnou odpovědnost, jsou ve většině případů dobrovolníci pojištěni na odpovědnost za škody jimi způsobené, případně i za škody, které se stanou jim. V praxi jsou opět možné varianty:

- dobrovolník před uzavřením dohody o dobrovolné činnosti s poskytovatelem prokáže, jak a na jaká rizika je jako občan pojištěn;
- poskytovatel, resp. vysílající dobrovolnické centrum má uzavřeno speciální pojištění dobrovolníků za škody jimi způsobené při výkonu dobrovolné činnosti;
- organizace poskytovatele má uzavřenu povinnou pojistku, vyplývající z jejich registrace jako sociální služby, která kromě řady jiných rizik, má také sjednanou odpovědnost za škody způsobené osobami a osobám, kteří vcházejí do zařízení

mimo pracovně právní vztah, která se vztahuje se jak na návštěvu, tak na dobrovolníka.

### IV.3 Sociální služby a organizované dobrovolnictví

Prakticky v každé sociální službě je přítomen určitý podíl dobrovolné pomoci. Vždy lze navázat na dosavadní zkušenosti s dobrovolnictvím. Cílem přípravy na zavedení **systematické** práce s dobrovolníky je zjištění, jaké jsou v organizaci postoje k dobrovolnictví, přičemž platí, že se zároveň zjišťuje, jaká je atmosféra v organizaci obecně – jak probíhá komunikace mezi těmi, kdo zde pracují, i jak komunikuje organizace s okolím (s komunitou, partnerskými zařízeními a dalšími organizacemi a institucemi). Na tom všem bude záležet, zda najdou dobrovolníci uplatnění.

Většinu neziskových organizací, které vznikly na dobrovolném základě, není třeba přesvědčovat o tom, že dobrovolnictví je přínos. Častější bývá problém, jak je přesvědčit, že právě **organizované** dobrovolnictví tento přínos může mnohonásobně zvýšit. Jiné bariéry bývají v příspěvkových „kamenných“ organizacích, jako jsou domovy seniorů a zdravotně postižených, kde si vedení, ani personál nedovede představit, že by se v jejich prostředí pohyboval někdo tak těžko definovatelný jako dobrovolník, i když cítí, že by se pomocná ruka pro řadu činností hodila.

Zhodnocení dosavadní dobrovolnické činnosti a plánování dalšího využití dobrovolníků je příležitostí ke zhodnocení toků informací a kvality komunikace v organizaci. Pokud se vám podaří přivést vaše kolegyně a kolegy k diskusi o tom, zda by bylo možno vaši práci ještě trochu zlepšit a jestli by v tomto procesu bylo místo pro dobrovolné pomocníky, potom jste udělali podstatný krok. Je to dobrý počátek pro stanovení pracovišť a činností, se kterými vám dobrovolníci mohou pomoci, nebo které jim můžete dokonce svěřit víceméně samostatně. Najdete i činnosti, které v organizaci dosud chybí – možná, že by je mohli vykonávat právě dobrovolníci.

**Pokud vezmeme v potaz závěry předchozí kapitoly o právním postavení dobrovolníků, tak ve všech ostatních případech je jen několik málo zásad, které omezují jejich činnost. Mezi ně patří zejména pravidlo, že dobrovolník by neměl nahrazovat žádnou práci profesionálů a dále že by neměl dělat činnosti, do kterých se nikomu nechce.**

Konkrétní náplň činnosti je závislá na tvůrčí fantazii dobrovolníků i zástupců organizace a na jejich potřebách a možnostech z hlediska náplně sociální služby. Než se pustíte do dobrovolnictví s plným záběrem, měli byste mít zpracován seznam činností, které u vás mohou dobrovolníci vykonávat. V každém případě by se jejich výběru měli zúčastnit nejen koordinátoři a ostatní zaměstnanci, ale i klienti či jiní příjemci vašich služeb. Oni vědí nejlépe, co by jim pomohlo, usnadnilo nebo zpříjemnilo jejich činnost či pobyt.

**Vytváření nabídky činností pro dobrovolníky je trvalý a otevřený proces.**

Je zajímavé sledovat, jak se liší potřeby klientů a organizací od motivů a přání dobrovolníků. Někteří dobrovolníci mají přesnou představu o své budoucí činnosti a hledají jen místo její realizace, ale často se objevují zájemci, kteří přicházejí s nejasnou představou.

Pro dobrovolníky, kteří nevědí přesně, co by chtěli dělat a také pro ty, co se nechtějí zavázat k pravidelné činnosti, ale přesto by rádi tu a tam pomohli, se osvědčila forma, kterou jsme nazvali „rychlá rota“ podle kresleného seriálu pro děti. Rychlá rota je skupina lidí, kteří jsou obvykle v evidenci dobrovolnického centra a pro něž sestavujeme kalendář jednorázových akcí podle nabídky organizací. Tento způsob „akčního“ dobrovolnictví může využít i organizace sociálních služeb, která se dohodne přímo se školou či firmou. V případě spolupráce s firmou, jejíž zaměstnance pozvete na vaši akci, se může jednat nejen o firemní „rychlou rotu“, ale o počátek hlubší spolupráce i možnost získání potenciálního sponzora, který bude již znát dobře vaši činnost.

Každá organizace by měla usilovat o nepřerušenou komunikaci a návaznost informací i služeb v rámci komunity. Může jít o místní zastupitelské orgány, podnikatele i jednotlivé občany.

Každý poskytovatel by měl zároveň mít zpracovány interní předpisy vztahující se k dobrovolnictví.

## IV.4 Interní předpisy o dobrovolnictví v sociálních službách

### IV.4.1 Směrnice o dobrovolnictví

Zatím nejpropracovanější dokumentace použitelná bez větších úprav i v sociálních službách byla zpracována v resortu zdravotnictví – proto zde i dále uváděné příklady pocházejí z Fakultní nemocnice v Motole, případně z dalších obdobných zařízení, kde se dobrovolnictví již stalo integrální součástí organizace. Zde uvádíme příklad kvalitně zpracované směrnice o organizaci dobrovolnického programu právě z FN v Motole.

#### *I. Účel směrnice*

- 1. Účelem směrnice je vymezení základních pojmů a organizačních struktur dobrovolnického programu (dále jen „program“) realizovaného na území Fakultní nemocnice v Motole.*

#### *II. Cíl a organizační uspořádání programu*

- 1. Cílem programu je podílet se na komplexní léčbě pacientů zlepšováním psychosociálních podmínek tak, aby byl vytvořen fungující systém dobrovolnické pomoci, který nenaruší léčebný režim a provoz nemocnice a vhodně doplní práci zdravotnického personálu.*
- 2. Fakultní nemocnice v Motole spolupracuje na realizaci dobrovolnického programu s nestátní neziskovou organizací. Tato spolupráce je upravena smlouvou (uložena na právním oddělení FN v Motole a v dobrovolnickém centru). Nestátní nezisková organizace má program Dobrovolníci v nemocnicích akreditovaný u Ministerstva vnitra ČR dle zákona č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě.*
- 3. Za realizaci programu ve FN v Motole je odpovědný úsek náměstka pro ošetrovatelskou péči, v jehož působnosti pracuje koordinátor dobrovolníků. Koordinátor dobrovolníků je odpovědný za přímé řízení dobrovolníků, za jejich nábor, výběr, proškolení a supervizi, a další úkoly specifikované v jeho náplni práce. Za celkovou koncepci programu a její soulad s cíli komplexní léčebné péče odpovídá interní garant programu, tj. náměstek pro ošetrovatelskou péči.*
- 4. Dobrovolnický program ve FN v Motole je realizován dle metodiky programu Dobrovolníci v nemocnicích vypracovanou ve spolupráci s HESTIA – Národním dobrovolnickým centrem (k dispozici v kanceláři koordinátora dobrovolníků).*

#### *III. Dobrovolníci, jejich formální zajištění a činnosti*

- 1. Dobrovolníkem je fyzická osoba, která ze své vůle, ve svém volném čase a bez nároku na finanční odměnu vykonává činnosti uvedené v příloze č. 1 této směrnice ve prospěch pacientů FN v Motole.*
- 2. Dobrovolník nezastupuje práci zdravotnického personálu, nemá přístup k dokumentaci pacientů, lékům, zdravotnickému materiálu ani přístrojovému vybavení.*
- 3. Dobrovolníci ve FN v Motole vykonávají:*
  - a) pravidelnou činnost, tj. dochází na stabilní pracoviště průměrně na 2 – 3 hodiny v týdu. Pravidelná činnost dobrovolníků je orientována zejména na:*
    - ~ vyplnění volného času dlouhodobě hospitalizovaných dětských i dospělých pacientů formou pravidelných zájmových kroužků pro skupinu (zejména výtvarné*

- práce, hudba a zpěv, práce s počítačem, doučování jazyků, skupinové čtení, fotokroužek)
  - ~ individuální kontakty s jednotlivými pacienty jako průvodci nebo společníci
  - ~ pomoc při tvorbě a realizaci tematických a motivačních programů pro pacienty
- b) jednorázovou činností, tj. organizační výpomoc a doprovod pacientů na různé akce především kulturního charakteru (koncerty, divadelní představení, motivační a vzdělávací programy pořádané v areálu FN v Motole)
4. Program je realizován na pracovištích FN v Motole v dětské i dospělé části nemocnice, jejichž aktuální seznam je k dispozici u koordinátora dobrovolníků v dobrovolnickém centru.
  5. Podmínkou pro zařazení dobrovolníka do programu na vykonávání pravidelné činnosti je:
    - dosažení plnoletosti;
    - dodání výpisu z rejstříku trestů;
    - absolvování úvodního pohovoru s koordinátorem dobrovolníků;
  6. S každým dobrovolníkem vybraným k účasti v programu uzavírá koordinátor smlouvu vymezující práva a povinnosti dobrovolníka (příloha 1), jejíž součástí je kodex dobrovolníka (příloha 2) a závazek mlčenlivosti (příloha 3) o všech údajích a informacích, které se dozví v souvislosti s výkonem dobrovolnické činnosti. Tyto materiály společně s registrační kartou dobrovolníka (příloha 4) jsou uloženy v příruční spisovně v kanceláři dobrovolnického centra maximálně 1 rok následující po roce, v němž dobrovolník ukončil spolupráci s FN v Motole. Po této době jsou tyto osobní složky dobrovolníků v abecedním uspořádání protokolárně předány do ústřední spisovny FN v Motole pod spisovou a skartační značkou S5, kde s nimi bude nakládáno dle zákona č. 499/2004 Sb. o archivnictví a spisové službě v platném znění. Zároveň je koordinátorem vedena elektronická databáze zaregistrovaných dobrovolníků, která je chráněna heslem.
  7. Před zařazením do programu dobrovolník absolvuje úvodní psychosociální výcvik, který se zaměřuje na orientaci v organizačním systému a provozu nemocnice, zásady bezpečnosti práce, vymezení práv a povinností dobrovolníků a komunikační dovednosti. Dále mají dobrovolníci možnost účastnit se dalšího vzdělávání zajišťovaného koordinátorem dobrovolníků (nap. kurzy první pomoci, psychologické semináře apod.)
  8. Během svého působení v nemocnici dobrovolník pravidelně dochází na skupinovou supervizi činnosti, a to nejméně každé dva měsíce. V případě potřeby koordinátor může zajistit dobrovolníkovi individuální supervizi jeho činnosti, přičemž supervizi se rozumí systematický dohled a pomoc při řešení problémů vyvstalých při vykonávání činnosti, jejíž součástí je podpora, učení a kontrola.
  9. Každý dobrovolník vykonávající ve FN v Motole pravidelnou činnost je chráněn pojistnou smlouvou (kterou má uzavřenu v rámci akreditace spolupracující nestátní nezisková organizace) kryjící odpovědnost za škodu na majetku nemocnice nebo na zdraví pacientů, kterou by dobrovolník při výkonu dobrovolnické služby mohl způsobit, nebo která by mohla být jemu na zdraví způsobena.
  10. Dobrovolníci, kteří jsou registrováni pouze pro jednorázové akce, musí splňovat podmínku dosažení min. 15 let věku a vyplňují pouze registrační kartu. Absolvují školení podle zjednodušené metodiky odpovídající charakteru činnosti. Nevztahuje se na ně povinnost docházet na supervizní setkání, pojištění zodpovědnosti za škodu je jim sjednáváno pouze v odůvodněných případech.
  11. Ukončení spolupráce s dobrovolníkem může nastat
    - a) uplynutím doby, na kterou byla sjednána;
    - b) na základě dohody;
    - c) ukončením ze strany dobrovolnického centra pro porušení některého ustanovení smlouvy, kodexu či mlčenlivosti dobrovolníkem;

#### *IV. Pohyb dobrovolníků na pracovištích FN v Motole*

- 1. Dobrovolníka na vybrané pracoviště poprvé uvádí vždy koordinátor dobrovolníků. Představí ho tzv. kontaktní osobě, tj. zaměstnanci oddělení, kliniky, který pro dobrovolníky vybírá vhodnou činnost a seznamuje je s chodem a specifiky pracoviště. Seznam kontaktních osob za jednotlivá pracoviště zapojená do programu je k dispozici u koordinátora dobrovolníků. Kontaktní osoba je seznámena s principy programu, právy a povinnostmi dobrovolníků i se svými kompetencemi vůči dobrovolníkům*
- 2. Dobrovolník na pracoviště vstupuje označen jmenovkou a vybaven jednotným oblečením dobrovolníků v podobě žluté vesty (pokud charakter pracoviště nevyžaduje jinak). Svou návštěvu na pracovišti zaznamenává do tzv. záznamového archu (viz příloha 6), který je umístěn na viditelném místě oddělení či k dispozici u sester. Zároveň mají kontaktní osoby k dispozici registrační karty jednotlivých dobrovolníků docházející na jejich pracoviště (příloha 5).*
- 3. Dobrovolníci se na pracovišti pohybují vždy v souladu s pokyny zdravotnického personálu.*

#### *V. Podněty a stížnosti*

- 1. Podněty a případné stížnosti týkající se organizačních záležitostí dobrovolnického programu, případně přímo činnosti dobrovolníků je třeba směřovat na koordinátora dobrovolníků (l. 1047), který je podle charakteru a závažnosti řeší ve spolupráci s příslušnou kontaktní osobou či interním garantem.*

#### *Přílohy:*

- 1. Smlouva s dobrovolníkem*
- 2. Mlčenlivost dobrovolníka*
- 3. Kodex dobrovolníka*
- 4. Registrační karta dobrovolníka*
- 5. Karta dobrovolníka na oddělení*
- 6. Záznamový arch docházky dobrovolníků na oddělení*

#### *VI. Účinnost směrnice*

*Tato směrnice nabývá účinnosti dnem 1.1.2006.*

*V Praze dne 20.12.2005*

*JUDr. Ing. Miloslav Ludvík, MBA, ředitel nemocnice*

Ve směrnici uvedené přílohy, včetně řady dalších vzorů dokumentů jsou uvedeny v manuálu „Dokumentace dobrovolnických center a programů“. Tyto studijní materiály pro kurzy koordinátorů dobrovolníků jsou průběžně aktualizovány a jsou k dispozici ke stažení na <http://www.hest.cz/hestia/pro-organizace/dokumenty-ke-stazeni>

#### **IV.4.2 Náplň práce koordinátora dobrovolníků**

Častým problémem v sociálních (i jiných) službách je funkční zařazení koordinátora dobrovolníků. I když již několik let probíhá pod gescí MPSV proces vytváření kompetenčních profilů řady profesí, mezi nimiž je i pozice koordinátora dobrovolníků, výstupy dosud nejsou známy.

V praxi jsou koordinátoři zařazováni obvykle jako sociální, nebo personální pracovníci. Podstatné ale je, aby výše úvazku koordinátora byla úměrná zaměření a rozsahu dobrovolnického programu a jeho postupnému vývoji – jak uvádíme v kapitole **I.5 Role koordinátora dobrovolníků**.

Dalším krokem je stanovení a popis náplně práce koordinátora, kde opět záleží, zda tento je členem většího manažerského týmu s rozdělenými kompetencemi, nebo zda svoji roli vykonává v menší organizaci, kde má na starosti i další administrativní, propagační a fundraisingové úkoly spojené s dobrovolnictvím,

Zde uvádíme příklad náplně práce koordinátora dobrovolníků ve velkém zdravotnickém zařízení:

*Funkce: Odborná referentka*

*Jméno a příjmení: Mgr. Jitka Nováková*

*Pracoviště: Dobrovolnické centrum*

*Úvazek: 0.8*

*Náplň práce:*

- *nábor a výběr dobrovolníků, vstupní pohovory se zájemci o dobrovolnictví;*
- *vedení dokumentace a zajištění administrativních formalit spojených s registrací a databází dobrovolníků;*
- *organizace a vedení úvodních školení nových dobrovolníků*
- *uvedení dobrovolníků na pracoviště, seznámení s kontaktní osobou;*
- *organizace supervizních setkání a případná účast na nich;*
- *individuální supervize dobrovolníků dle potřeb;*
- *navazování a udržování kontaktů se zástupci oddělení/klinik (kontaktní osoby), aktualizace potřeb a náplně činností dobrovolníků;*
- *účast na odborných a vzdělávacích akcích v souvislosti s dobrovolnictvím;*
- *organizace jednorázových akcí v zařízení spojených s účastí dobrovolníků;*
- *tvorba informačních materiálů a prezentace dobrovolnictví v organizaci;*
- *vzdělávací činnost a konzultace pro jiná zařízení v oblasti dobrovolnictví;*

*Náplň práce odpovídá katalogu prací 11 TT, bod č. 2. Pracovník byl seznámen s touto náplní dne 29.1.2006.*

Obdobný

#### **IV.5 Supervize organizace z hlediska komunikace a dobrovolnictví**

Pro úspěšné nastartování dobrovolnického programu v organizaci doporučujeme dodržet následující postup **supervize organizace** se zaměřením na dobrovolnictví s cílem zhodnocení dosavadních zkušeností s dobrovolníky, včetně mapování „motivace organizace“ k přijetí dobrovolníků a vyhledání a výběr možných činností pro dobrovolníky.

Realizace této aktivity závisí na modelu dobrovolnictví, t. zn. zda ji koordinuje dobrovolnické centrum, nebo zda si to organizace, která chce získat dobrovolníky, zorganizuje sama. V tomto druhém případě doporučujeme supervizi organizace konzultovat, či ještě lépe k ní přizvat zástupce dobrovolnického centra, nebo někoho z obdobné organizace, která již s dobrovolníky má vlastní dobré zkušenosti.

V každém případě lze je možno doporučit kombinovat všechny tři uvedené formy:

- **První forma:** Uspořádat několik setkání s pracovníky v přímé péči po jednotlivých odděleních či službách a hovořit s nimi na téma jak probíhá jejich pracovní den i životní rytmus klientů, kdy a jak by se do toho mohli zapojit dobrovolníci, resp. jaké činnosti dobrovolníků by uvítali klienti i zaměstnanci;
- **Druhá forma:** Provést strukturované rozhovory s klienty, kde limitujícím faktorem je věk a úroveň mentálních a komunikačních schopností klientů, od kterých chceme získat informace. Zejména u klientů se smyslovými či mentálními omezeními je třeba klást otázky se znalostí komunikace s takovými klienty.

Otázky i odpovědi by měly zahrnout a zmapovat následujících 10 oblastí. Uvedené příklady jsou orientační, konkrétní položená otázka může být pozměněna a přizpůsobena konkrétnímu klientovi a jeho momentálnímu stavu.

1. Otázka na momentální přítomný stav klienta, jeho pocity: „*Jak se dnes cítíte, jak se vám daří?*“



2. Otázka by měla zmapovat, zda se klient orientuje časově, nakolik si je vědom délky svého pobytu v zařízení: „*Jak jste tady dlouho?*“
3. Otázka na činnosti, které tvoří náplň dne klienta: „*Co tak celý den děláte?*“
4. Otázka ke zjištění toho, zda klient ví, z jakého důvodu je v zařízení, případně na či popud: „*Proč jste si vybral(a) toto zařízení, tento Domov?*“
5. Otázka na spokojenost klienta, jeho subjektivní hodnocení: „*Jak se Vám tady líbí?*“
6. Otázka na kontakty a komunikaci, jak klient vnímá lidi ve svém okolí a jaké jsou jeho vztahy k okolí: „*Koho tady vídáte? S kým se za celý den setkáváte?*“
7. Otázka na četnost a druh návštěv a kontaktů, mimo jiné i s dobrovolníky: „*Chodí za Vámi někdo? Kdo? Někdo z rodiny? A taky někdo jiný...? A jak často?*“
8. Otázka na celoživotní zájmy a činnosti: „*Čemu jste se v životě rád (a) věnoval (a)? Co Vás v životě bavilo? Co jste v životě dělal (a)?*“
9. Otázka na zmapování oblastí, ve kterých cítí klient nedostatek: „*Chybí Vám tady něco? Některá činnost?*“
10. Otázka na zmapování dalších možností aktivizace a motivace klienta: „*Co Vám dělá dobře? Co Vás baví teď? Co byste rád (a) dělal (a) tady v Domově?*“

- **Třetí forma:** Rozdejte zaměstnancům anketní, třeba i anonymní dotazníky s otázkami typu:

*Setkáváte se při své práci s dobrovolníky? Jaké činnosti na vašem oddělení vykonávají? Domníváte se, že činnost dobrovolníků je pro vaše oddělení přínosem?*

*Jaké je podle Vás převažující hodnocení dobrovolníků ze strany příjemců služeb?*

*Má činnost dobrovolníků vliv na vztahy ve vašem kolektivu?*

*Pozorujete na oddělení změny, související s působením dobrovolníků?*

*Myslíte, že činnost dobrovolníků ve vašem zařízení s sebou nese nějaká rizika?*

*Pokud ano, myslíte si, že přínos dobrovolníků tato rizika vyváží?*

*Změnil se váš názor na dobrovolníky za dobu, co působí na vašem oddělení? Jakým směrem?*

*Myslíte si, že by dobrovolníci mohli vykonávat ve vašem zařízení ještě jiné činnosti v přímém kontaktu s klientem než doposud?*

*Myslíte si, že dobrovolník může být pomocníkem pečujícího týmu?*

*Myslíte si, že máte dostatek informací o dobrovolnickém programu a jeho organizaci ve vašem zařízení?*

*Pokud NE, jaké informace konkrétně postrádáte?*

*Víte, kdo má na starosti dobrovolníky ve vašem zařízení?*

*Víte, čím se zabývá koordinátorka dobrovolníků ve vašem zařízení?*

*Byli byste ochotni více spolupracovat na dalším rozvoji dobrovolnického programu ve vašem zařízení?*

## V. Role dobrovolníků v organizaci a jejich získávání

### V.1 Definice dobrovolnické role v organizaci

Dobrovolníkem je každý, kdo ze své dobré vůle, ve svém volném čase a bez nároku na finanční odměnu vykonává činnost ve prospěch jiných lidí. Dobrovolníkem se může stát v podstatě kdokoli, protože každý z nás umí něco, co může nabídnout druhým. Důvodů, proč se lidé stávají dobrovolníky, je velké množství. Dobrovolná činnost jim může přinést pocit užitečnosti, nové zkušenosti, kontakty, nové dovednosti a mnoho dalšího.

V sociálních a zdravotních službách je důležité, aby činnost dobrovolníka probíhala pod záštitou organizace, která poskytne dobrovolníkovi potřebné zázemí a podporu.

Od 1.1.2003 platí zákon č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě. Ten upravuje pouze podmínky pro státem podporované dobrovolnictví, nikoliv podmínky dobrovolné činnosti obecně. Z toho vyplývá, že neexistuje povinnost dobrovolníků či organizací naplňovat podmínky tohoto zákona, pokud nestojí o podporu státu v této oblasti.

V sociálních službách se dobrovolník pohybuje buď v režimu akreditovaného dobrovolnického programu u MV ČR – viz kap. I.8. Mimo režim akreditace podle zákona o dobrovolnické službě, mohou dobrovolníci vstupovat do sociálních služeb v souladu se standardem kvality č. 9, dle přílohy č. 2 prováděcí vyhlášky k zákonu o sociálních službách – viz kap I.9.

Stanovení role dobrovolníků v organizaci je základní podmínkou nastartování dobrovolnického programu. Lze říci, že zde neexistuje nějaký zaručený recept. Každá organizace působí v jedinečném souboru vnějších i vnitřních podmínek. Mezi faktory, které ovlivňují možnosti a způsob získávání dobrovolníků patří:

- **Předmět činnosti organizace**, na kterých aktivitách se mohou dobrovolníci podílet. Snad většinu dobrovolníků motivuje činnost samotná. Existují samozřejmě atraktivnější činnosti a méně atraktivní. Je dobré ale přihlížet ke specifickým každého dobrovolníka. Jiná činnost bude vyhovovat studentu humanitního směru, jiná důchodkyni, jiná zaměstnanci komerčního sektoru.
- **Místo, kde organizace působí**. Tradičním zdrojem dobrovolníků bývají vysoké a střední školy. V mnoha případech lze ale zapojit seniory a lidi před důchodem, pro které je dobrovolnictví možností, jak udržet sociální kontakty a být v životě užitečný. Využít lze také každé místo v okolí organizace, kde se lidé schází – klub, cukrárna, kavárna, obchodní centrum, kostel, místní a regionální média ...
- **Komunita, kde organizace působí**. Jinak jsou oslovitelní lidé ve velkoměstech, kde převládá anonymita, jinak v menších sídlech, kde se uplatňují více osobní a sousedské vztahy.
- **Možnosti dodatečné motivace**. Mnoho organizací nabízí svým dobrovolníkům různé „bonusy“, jako na příklad využití rehabilitačního zařízení organizace, volné vstupenky do kulturních zařízení, účast na společenských akcích organizace atd. Zde je možnost specifického využití sponzorství, kdy mnozí sponzoři nechtějí organizaci podporovat finančně, ale mohou věnovat například zboží, nebo služby jako prémie pro dobrovolníky.
- **Dostupnost činnosti** – častý problém u zařízení umístěných mimo obec i mimo veřejnou dopravu. Zde je možné zvažovat i účast zařízení na dopravě dobrovolníků, resp. zda je možné pomáhat z domova, činnými formami bez pravidelného dojíždění.
- **Časový faktor** – zda je pomoc vyžadována po nějakou minimální dobu, jednorázově, periodicky. Také je nutno brát ohled například u studentů na prázdniny a začátek nového

školního roku, kdy dochází ke změnám v organizaci času a mnohdy i změně místa působení.

**Na tyto a další faktory musí koordinátor dobrovolníků reagovat, snažit se využít pozitivních možností a eliminovat nepříznivé podmínky. Osoba, která dostala v organizaci na starost práci s dobrovolníky by rozhodně neměla být člověkem bez fantazie.**

## V.2 Metody získávání dobrovolníků

Dobrovolníci přicházejí a odcházejí častěji než zaměstnanci. Jejich získávání, výběr, výcvik a podpora jejich motivace je nepřetržitý, stále se opakující proces. V programech postavených převážně na studentech je nezbytné, aby harmonogram práce s nimi respektoval školní (akademický) rok. Toto pravidlo je praktické dodržovat i u ostatních dobrovolníků, protože období letních prázdnin je pro lidi větším předělem než hranice kalendářního roku. Získávání dobrovolníků by mělo probíhat průběžně, ale s důrazem na období září, říjen, tedy po letních prázdninách či dovolených, a podobně potom v lednu a únoru – po Vánocích a na začátku semestru vysokoškoláků.

Konkrétní způsoby získávání dobrovolníků záleží na tvořivosti koordinátora. Dobrymi "náboráři" ve školách jsou např. dobrovolníci z předchozího roku. Jinak budeme postupovat při získávání dobrovolníků pro jednorázovou akci, jinak pro opakovanou a dlouhodobou spolupráci.

Nejčastěji používané formy získávání dobrovolníků jsou:

- \* **Leták, plakát, vývěska** – velmi často používaný způsob, jak informovat veřejnost o tom, co děláte a proč potřebujete dobrovolníky; jedná se však o málo efektivní způsob jejich získávání, který by měl být doplněn vždy dalšími formami.
- \* **Místní tisk, regionální rozhlasové či televizní vysílání** – práce s těmito médii má být prioritou každé organizace, protože jejich prostřednictvím se informace dostanou tam, kde je potřebujete. Stále platí, že informace v médiích jsou důležitým pozadím pro vaše cílené akce a umožňují nejen propagaci vaší činnosti, ale zprostředkovávají i přímý kontakt s potencionálními dobrovolníky.
- \* **Náborová akce** – cílené získávání dobrovolníků pro určitou konkrétní činnost, často spojená s akcí, u které předpokládáme větší zájem veřejnosti – koncert, výstava, veletrh apod.
- \* **Spolupráce s dobrovolnickými centry** – se kterými se ČR můžeme setkat v řadě měst. S postupným rozšiřováním jejich činnosti bude více možností, jak připravit cílené kampaně zaměřené na získávání dobrovolníků pro určitý region a cílovou skupinu.
- \* **Střední a vysoké školy** – studenti jsou u nás nejvděčnějším zdrojem dobrovolníků, jsou otevření, přímí a dychtiví po nových zkušenostech. Nabídek na využití jejich volného času přibývá, řada z nich hledá možnosti přivydělat si. Abyste je získali, nestačí jen vývěska na nástěnce, je třeba přijít mezi ně po dohodě s pedagogy přímo do vyučování, nebo pro ně připravit speciální akci, kde jim předvedete svoji činnost, seznámíte je s dobrovolnictvím a v diskusi odpovíte na otázky. Když si necháte na takovém setkání od těch, kteří uvažují o vaší nabídce, vyplnit jednoduchý dotazník s kontaktními údaji studenta a jeho zaměřením, máte téměř vyhráno.
- \* **Osobní kontakty** – jsou jedním z nejčastěji využívaných forem získávání dobrovolníků přes příbuzné a známé. Je to způsob velmi efektivní, ale časově náročný a okruh známých se brzy vyčerpá. Pro malou neziskovou organizaci je to ale nejpřirozenější a nejschůdnější forma, jak začít s dobrovolnictvím.

\* **Internet a sociální sítě** – jsou novou a rychle se rozvíjející formou navazování kontaktů obecně a tedy i získávání dobrovolníků.

**Vždy doporučujeme kombinovat několik forem získávání dobrovolníků. Zejména první rok či dva v regionu, kde dosud o dobrovolnictví nebylo příliš slyšet, je třeba věnovat informovanosti veřejnosti hodně energie. Jak půjde čas, uvidíte, že se začnou dobrovolníci hlásit sami, až začne působit nejsilnější propagace – ta "od úst k ústům", kdy si lidé budou sdělovat svoje zkušenosti a zážitky z dobrovolné činnosti.**

## **VI. Příprava, výcvik a uzavírání smluv s dobrovolníky**

### **VI.1 Příprava dobrovolníků**

Příprava dobrovolníků je široké téma, každá organizace má svůj vlastní systém výběru a přípravy dobrovolníků obvykle ověřený delší zkušeností. Obecně platí, že příprava by měla být dostatečně dlouhá na to, aby dobrovolníci získali základní orientaci nutnou pro svou budoucí činnost, seznámili se s možnými krizovými body a věděli, s kým mohou řešit případné problémy. Také organizace musí mít čas, aby se mohla seznámit s dobrovolníky, jejich motivací a vyloučit případná rizika ze strany dobrovolníků. Vždy však je třeba mít na paměti, že ani sebelepší příprava neodhalí všechny zdroje budoucích problémů tak, jak je přináší život a že nejlepší učitelkou je sama praxe.

Při sestavování programu přípravy je vhodné uvažovat nad těmito body:

- ✓ Co potřebuje dobrovolník vědět o naší organizaci (struktuře, poslání, zásadách), aby byl schopen vykonávat svou činnost dobře a v souladu se zájmy organizace?
- ✓ Jaké krizové body mohou dobrovolníka při jeho činnosti potkat?
- ✓ Jaká rizika dobrovolnické činnosti chceme a zároveň jsme schopni během přípravy vyloučit či minimalizovat?
- ✓ Jaké záruky či reference je nutné od dobrovolníka požadovat?
- ✓ Jak dalece chceme, aby se pracovníci organizace, kteří budou mít dobrovolníky na starosti a dobrovolníci navzájem během přípravy seznámili?
- ✓ Jak chceme pracovat s motivací dobrovolníků během přípravy?
- ✓ S jakou cílovou skupinou dobrovolníků pracujeme a jak dlouhá příprava je pro ně motivující/demotivující?

Příprava by neměla být tak dlouhá a náročná, aby odrazovala více dobrovolníků, než je zdravé (s určitým počtem zájemců, kteří nevydrží do konce přípravy je ale třeba vždy počítat), a aby nekonzumovala příliš zdrojů organizace samotné.

Jako příklad zde uvádíme program školení dobrovolníků, kteří působí na řadě klinik a oddělení Fakultní nemocnice v Praze - Motole. Přesto, že je to jedna z největších nemocnic v ČR s vysokými nároky na strukturu a organizovanost všech činností, zvolili koordinátoři jednodenní školení, které považovali i v tak náročném prostředí, jakým nemocnice je, za dostatečný.

### VI.1.1 Vzory programů školení dobrovolníků

**Struktura jednodenního školení dobrovolníků**, používaného nejčastěji v programech typu „IN“ (viz kap. I.4.1), kterou je možno dle potřeby rozdělit na dvě odpoledne:

9,00 - 9,15 zahájení, seznámení s programem

9,15 - 10,45 seznámení a představení, motivace dobrovolníků a jejich očekávání a obavy

10,45 - 11,00 přestávka

11,00 - 12,45 dobrovolnictví v ČR a ve světě, typy dobrovolnické činnosti, HESTIA - NDC a síť spolupráce dobrovolnických center a programů, klady a zápory dobrovolné práce v nemocnici

12,45 - 14,15 oběd

14,15 - 15,45 organizace projektu „Dobrovolníci v nemocnici“, organizace a struktura FN Motol, provozní řád nemocnice, nutná „pravidla hry“, pohled personálu nemocnice na dobrovolnictví

15,45 - 16,00 přestávka

16,00 - 17,30 modelové situace (způsoby oslovení typů pacientů - seniorů, dětí a jejich rodičů, komunikace s personálem)

17,30 - 18,00 diskuse, připomínky, nápady, zhodnocení výcviku

Některé dobrovolnické programy, zejména ty náročnější programy realizované „OUT“, navíc formou „jeden pro jednoho“, jako na příklad Program Pět P, preferují školení, které zabere celý víkend. Je to nákladnější varianta, ale je zde více času na seznámení se s dobrovolníky, s jejich motivací i možnými bariérami jejich činnosti.

**Struktura víkendového školení dobrovolníků** častějšího v programech typu „OUT“ (viz kap. I.4.2),:

Počet účastníků: cca 10 – 30

Délka výcviku: výcvikové aktivity od pátku večere do neděle do oběda

Místo konání: obvykle výjezdovou formou v rekreačním středisku

Přítomni: koordinátor a supervizoři programu, resp. dobrovolníci již v programu působící

Od dobrovolníků se předpokládá předem vyplněný dotazník zájemce (viz výše), životopis obvykle zpracovávají v průběhu výcviku.

Pátek – příjezd k večeři, ubytování, po večeři společný program cca do 21 hodin

- představení se – obvykle doplněné o další anamnestické údaje jako např. jméno, věk, rodinný stav, rodiče, sourozenci, významná osoba v dětství, oblíbený film, kniha, co jsem v dětství měl/a rád/a a co jsme nesnášel/a, jak se stalo, že jsme zde
- seznámení se strukturou víkendu (s vysvětlením funkce individuálních rozhovorů a psychodiagnostiky) a pravidly na výcviku i na supervizních setkáních (mlčenlivost mimo skupinu, právo odmítnout odpověď) a organizačními záležitostmi
- v případě časové rezervy např. metoda „VYSLEN“, nebo-li: „Jakou zprávu jsme nejčastěji jako dítě dostávali od rodičů“ (např.: „Bud'hodný“, „Sed'rovně“, ...)

Sobota - dopolední program

- diskuze o motivaci k programu, vytvoření seznamu možných motivů, jejich seskupení do trsů, sestavení individuálního pořadí motivů, sestavení skupinového pořadí a porovnání s individuálním pořadím, diskuze o rozdílech a jejich možných příčinách
- brainstorming o možných obavách a problémech dobrovolníka v programu Pět P s cílem sestavit inventář obav a z nich plynoucích problémových situací, jako podklad k následujícímu programu hraní rolí

- seznámení se s jednotlivými riziky a potenciálními problémy ve vztahu dobrovolníka k dítěti i jeho rodině metodou hraní rolí v menších skupinkách po cca 5 – 10 účastnících
- odpolední program
- pokračování v metodě hraní rolí v malých skupinkách
- psychodiagnostická část výcviku (pokud nebyla realizována při předběžném výběru):

zpracování životopisu, s důrazem na tři podstatné osoby a tři důležité životní body, vyplnění osobnostního dotazníku – obvykle SPIDO, resp. některá projektivní metoda, v průběhu písemné části absolvování individuálního rozhovoru se supervizorem nad životopisem, s důrazem na osobní zájmy, současné vztahy kamarádké, partnerské i rodinné, zkušenosti s dětmi, včetně případné sourozenecké konstelace, představy o dětském kamarádovi, osobní plány do budoucna, přání a touhy, resp. problémy a obavy

- večerní program klubového charakteru s technikami jako vedení „slepého“ ve dvojici, případně techniky zaměřené na doteky a neverbální projev; dále následuje kresba, modelování z hlíny, či koláž individuální představy o budoucím malém kamarádovi, včetně jeho představení jménem a krátkou charakteristikou

Neděle – dopolední program

- seznámení se s charakteristikami několik konkrétních dětských klientů, diskuze nad včera vytvořenými virtuálními dětmi ve srovnání s konkrétními
- práce v malých skupinkách po cca 3 účastnících nad kazuistikami konkrétních dětí, co by potřebovaly, jaký program by bylo možno jim nabídnout, s cílem přiblížení se představě skutečného dětského kamaráda/kamarádky
- závěrečné shrnutí víkendu, dotazy k programu, organizační záležitosti další spolupráce, termíny a obsah supervizních setkání; ankety: kdo je rozhodnut stát se dobrovolníkem, co komu přinesl víkend.

### **Individuální příprava dobrovolníka**

V praxi se vyskytují i případy individuální přípravy dobrovolníka, kdy po vstupním rozhovoru s ním je patrné, že je dostatečně motivován, má představu o své roli i možných činnostech a je přiměřeně obeznámen s charakterem sociální služby. Obvykle se jedná o člověka již známého z komunity v menší obci a zařízení sociální služby je menší a „přehlednější“.

Příprava dobrovolníka potom probíhá nejčastěji společnou prohlídkou zařízení koordinátora s dobrovolníkem, včetně jeho seznámení s klíčovými pracovníky personálu, případně i s vybranými klienty. Následuje jedna či dvě návštěvy dobrovolníka u klienta/ů tzv. „na zkoušku“ pod dohledem službu majícího profesionála, a po zhodnocení jeho přínosu následuje jeho přijetí mezi dobrovolníky, včetně potřebné administrativy.

### **VI.1.2 Příklady modelových situací jako součást školení**

V praxi se v průběhu přípravy dobrovolníků velmi osvědčuje metoda hraní rolí na základě modelových situací, do kterých se dobrovolník může dostat a nemusí si vědět rady. Je to metoda, ve které si dobrovolník může „nanečisto“ vyzkoušet komunikaci s klientem a koordinátor může lépe vyhodnotit dobrovolníkovu motivaci a schopnosti reagovat v nejrůznějších situacích,

Obvyklé situace v rezidenčních zařízeních sociálních i sociálně zdravotních služeb jsou tyto:

- dobrovolník přichází poprvé k neznámému klientovi, má se mu představit a navázat první kontakt - klient ještě nic netuší;
- dobrovolník přichází na pokoj, má připravenou nabídku programu - klient nemá o nic zájem, je odmítavý;

- dobrovolník strávil se „svým klientem“ vyhrazenou dobu a rád by návštěvu ukončil - klient pokračuje stále v rozhovoru, nemyslí na čas;
- dobrovolník si povídá s klientem - na pokoj přichází rodinný příslušník klienta;
- dobrovolník vchází na pokoj, kde je několik klientů a zve je na svůj program konající se ve společenské místnosti;
- klient má na dobrovolníka nestandardní požadavky – donášku alkoholu, půjčení peněz, atd.;
- klient si stěžuje na chování personálu.

## VI.2 Dohody uzavírané s dobrovolníky

V neposlední řadě úkolů managementu dobrovolnictví je třeba pamatovat na organizační a právní aspekty dobrovolnictví, jako jsou dohody a další dokumenty uzavírané s dobrovolníky a organizacemi, pojištění dobrovolníků (viz kap. IV.2) a další možné formy dokumentace dobrovolnictví v organizaci.

Souhrn těchto dokumentů, včetně vzorů dokumentů doporučených MV ČR pro akreditované programy je uveden v manuálu „Dokumentace dobrovolnických center a programů“. Tyto studijní materiály pro kurzy koordinátorů dobrovolníků jsou průběžně aktualizovány a jsou k dispozici ke stažení na <http://www.hest.cz/hestia/pro-organizace/dokumenty-ke-stazeni/>

Znovu opakujeme, že rozhodující z hlediska přípravy dobrovolnických programů je především dobrá komunikace mezi dobrovolníky, profesionály a klienty či příjemci služeb. Jen tak může být dobrovolnictví skutečně svobodnou a tvořivou činností při zachování optimálních podmínek a pravidel pro všechny zúčastněné.

Proto všechny vzory uvedené v Dokumentaci vždy porovnejte s vašimi konkrétními podmínkami a mějte na paměti, že dokumentace je formální a podpůrnou částí dobrovolnictví. Jsou projekty, kde může být velmi jednoduchá, a jsou jiné, kde je třeba více „papírování“. Většina v Dokumentaci uváděných příkladů patří k těm složitějším a náročnějším na administrativu.

V případě programů akreditovaných podle zákona č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě je třeba přihlídnout k ustanovením tohoto zákona. I zde, při přípravě žádosti o akreditaci dobrovolnického programu, je dostatek prostoru pro zvážení specifické povahy vámi navrhované dobrovolnické služby a tedy pro přiměřené vymezení práv a povinností z ní vyplývajících pro dobrovolníky i pro organizaci.

Text zákona, podmínky akreditace, termíny dotačních řízení i vzory formulářů a další komentáře najdete na stránkách [www.mvcr.cz](http://www.mvcr.cz).

## VII. Řízení a motivace dobrovolníků

Aby se dobrovolník mohl svobodně a tvořivě pohybovat v konkrétní sociální službě, potřebuje znát její specifika, dále hranice své činnosti, vědět na koho se obrátit s čímkoli a komu se svěřit s případným problémem. Dále uvádíme několik návodních textů pro komunikaci s dobrovolníkem a usnadnění jeho vstupu do organizace.

### VII.1 Otázky pro úvodní rozhovor s budoucím dobrovolníkem

Odpovědi na tyto otázky by měly ulehčit rozhodování koordinátorovi i dobrovolníkovi, jak a komu chce pomoci:

- proč se chci stát dobrovolníkem a co od této činnosti očekávám?

- kolik času mohu dobrovolné činnosti věnovat?
- chci se účastnit dlouhodobých, krátkodobých nebo jednorázových činností?
- mám nějaké speciální dovednosti, schopnosti nebo zkušenosti, které bych při své dobrovolné pomoci mohl/a využít?
- jaká oblast dobrovolnické činnosti mě zajímá (například práce s dětmi, seniory, manuální práce, administrativní výpomoc atd.).

## **VII.2 Informace důležité pro orientaci dobrovolníka v organizaci**

Opět zde vycházíme z dobrovolnického programu prověřeného již řadu let ve Fakultní nemocnici v Praze – Motole. Uvedená pravidla si přizpůsobíte charakteru vaší služby.

### **Základní pravidla pohybu dobrovolníka na oddělení:**

- o svém příchodu informovat personál mající službu;
- na domluveném místě si odložit svrchní oděv a obuv;
- informovat se u personálu mající službu na celkový stav klienta/ů (dle zaměření dobrovolnické činnosti);
- při jakýchkoli problémech během programu informovat službu mající personál;
- ukončení své činnosti opět oznámit, případně klienta/y odvést na pokoje;

### **Základní pravidla v přístupu k pacientovi/klientovi:**

- respektovat celkový zdravotní a psychický stav pacienta/klienta a přizpůsobit mu délku a náplň činnosti;
- v případě počínajícího nachlazení dobrovolníka je lépe program odložit nebo zrušit;
- dotázat se vždy personálu na současný stav či režim klienta a dohlédnout nebo mu připomenout jeho dodržení (pitný režim apod.);
- nenabízet čokoládu, bonbony, sušenky apod. bez předchozího dotazu na případná dietní omezení;
- v případě předávání peněz za účelem drobných nákupů apod. mít vždy svědka, tzn. odborný personál;
- nevykonávat ošetrovatelské a pomocné práce (krmení a hygiena, převlékání postelí atd.);
- dbát na protiúrazová opatření (práce s ostrými předměty, pohyb po zařízení, apod.);
- v komunikaci s klientem, případně s rodinnými příslušníky vystupovat pouze v rámci své role dobrovolníka a domluvené dobrovolnické činnosti;
- v závažnějších případech, které se v rozhovoru vyskytnou a týkají se onemocnění či postižení klienta, obracet se na koordinátora dobrovolníků či supervizora;

## **VII.3 Kodex dobrovolníka**

Obvyklou součástí dokumentace uzavírané s dobrovolníkem je tzv. Kodex dobrovolníka, který bývá často v zařízení zároveň zveřejněn a vyvěšen.

### **Práva dobrovolníka a záruky ze strany organizace**

- Právo dostat úplné informace o poslání a činnosti organizace, ve které chce dobrovolník pomoci.
- Právo dostat úplné informace o činnosti, kterou by měl dobrovolník vykonávat, včetně její obsahové a časové náplně.



- Právo na činnost, která bude naplňovat očekávání dobrovolníka.
- Kontakt a spolupráce s koordinátorem dobrovolníků nebo jinou osobou, která je pověřena kontaktem s dobrovolníky v dané organizaci.
- Kontakt a spolupráce s osobou, která dobrovolníkovi činnost zadává a zpět ji od něj přijímá.
- Právo na zaškolení, výcvik, trénink.
- Právo na supervizi (setkání, kdy dobrovolník může sdělit své pocity, zkušenosti, problémy i úspěchy) - individuálně či ve skupině společně s jinými dobrovolníky působícími v organizaci.
- Právo říci „ne“, pokud činnost nebude vyhovovat zájmům a schopnostem dobrovolníka.
- Právo vědět, zda vykonaná činnost byla efektivní – možnost účastnit se hodnotícího procesu.
- Právo být za dobře vykonanou činnost morálně ohodnocen.
- Právo být pro výkon dobrovolné činnosti pojištěn pro případ odpovědnosti za škody.
- V případě neuspokojivé spolupráce právo opětovně kontaktovat dobrovolnické centrum se žádostí o nabídku dalších dobrovolných aktivit.

#### **Povinnosti dobrovolníka**

- splnit úkoly, ke kterým se zavázal,
- být spolehlivý,
- nezneužívat projevené důvěry,
- požádat o pomoc, kterou při své činnosti potřebuje,
- znát a brát na vědomí své limity (časové, zdravotní atd.),
- být „týmovým hráčem“,
- ztotožňovat se s posláním organizace, pro kterou činnost vykonává a dle toho ji navenek prezentovat.

## **VII.4 Motivace dobrovolníků**

**Dobrovolníky ke spolupráci v organizaci nestačí jen získat, jejich motivace může být křehká a je potřeba na ní neustále pracovat.**

**Oceňování a odměňování dobrovolníků je proces, který by měl provázet dobrovolníka celým jeho pobytem v organizaci. Již jsme uvedli, že vždy se budeme setkávat s dobrovolníky, kteří budou říkat, že o pochvalu a ocenění nestojí, ale i pro ty najdeme způsob, jak jim poděkovat.**

Dobrovolníky můžeme odměnit za jejich činnost mnoha způsoby. Samozřejmou odměnou je prosté „děkuji“ – to patří ke každému mezilidskému kontaktu. Na druhé straně formální poděkování se může stát frází, není-li sděleno s upřímným projevem zájmu o druhého. Proto by mělo být pamatováno na příležitosti, kdy je vhodné se s dobrovolníky sejít a ocenit jejich pomoc. Příležitost je koncem roku a to nejen ve spojení s Vánoci, ale 5. prosinec je Mezinárodním dnem dobrovolníků, kdy se v řadě zemí pořádají slavnostní akce, na nichž dobrovolníci dostávají dárky, diplomy a jiná ocenění. Vhodná doba je také před obdobím letních prázdnin, protože řada dobrovolníků na léto přerušuje svoji činnost a my máme zájem, aby se opět vrátili. Příležitostí jsou také data, která jsou důležitá pro organizaci – výročí založení či datum, které má vztah k poslání organizace. Vhodné je připomenout i svátek či narozeniny dobrovolníka.

Nejméně jednou za rok by měl koordinátor spolu s vedením organizace uspořádat setkání dobrovolníků a zaměstnanců spojené s veřejným oceněním jejich zásluh, spojené s předáním alespoň symbolické odměny. Dalšími možnostmi je uvedení jmen dobrovolníků ve výroční zprávě, pozvání dobrovolníků na neformální setkání týmu, na výlet, zájezd se

zaměstnanci či klienty, zveřejňování jejich činnosti (se souhlasem dobrovolníka), zajištění volné vstupenky na sportovní, kulturní akci nebo poskytování jiných výhod plynoucích ze zaměření organizace.

## VII.5 Faktory udržující motivaci dobrovolníků

- ✓ příjemná atmosféra v organizaci,
- ✓ dobře fungující management dobrovolníků,
- ✓ jasná a jednoduchá pravidla fungování dobrovolníků,
- ✓ jasné signály ze strany zaměstnanců i klientů, že činnost dobrovolníků je smysluplná a vítaná,
- ✓ rychlé a smysluplné reagování na podněty a připomínky dobrovolníků,
- ✓ účinné řešení konfliktů,
- ✓ rychlá a účinná pomoc dobrovolníkovi v případě, že o ni požádá,
- ✓ zřetelná shoda mezi deklarovanými cíli, posláním a smyslem dobrovolnické činnosti v daném zařízení a praxí dobrovolnické činnosti tamtéž,
- ✓ jasná dohoda s dobrovolníkem, ve které je přesně stanoveno, jaké činnosti se dobrovolník věnuje, v jakém rozsahu, a kdy nebo za jakých podmínek tato dohoda končí.

## VII.6 Zásady a formy oceňování dobrovolníků

Motivaci také udržuje oceňování dobrovolníků. I když to může vypadat na první pohled samozřejmě a jednoduše, nemálo organizací na tuto důležitou součást vztahu s dobrovolníky zapomíná, nebo ji nedokáže podat přirozeně, upřímně a k oboustrannému prospěchu. Opět nelze podat přesný návod, jak dobrovolníky správně ocenit. Důležité však vždy je, aby měl dobrovolník zpětnou vazbu, aby ocenění a poděkování bylo v odpovídající rovnováze jak k výsledkům dobrovolnické činnosti a snaze dobrovolníka, tak i k úrovni osobního vztahu, který s koordinátorem dobrovolníků má, jak ukazují následující **zásady oceňování dobrovolníků** (podle M. Ochman a P. Jordan):

- ✓ vyjádřit vděčnost poměrně často,
- ✓ využívat různé formy poděkování,
- ✓ být upřímný,
- ✓ vyjádřit spokojenost s člověkem, nejen s prací,
- ✓ pamatovat na to, že poděkování by mělo být v souladu s výsledky,
- ✓ používat stejné nebo podobné odměny za stejné výsledky,
- ✓ věnovat zvýšenou pozornost těm výsledkům, kterých si sám dobrovolník velmi cení.

Neméně důležité je mít širší rejstřík **druhů ocenění dobrovolníků**, kde je možno vymyslet mnoho možností. Vždy je pak třeba brát zřetel na osobnost dobrovolníka. Pamatujme, že co udělá radost jednomu, může být pro druhého znejišťující, zavazující, či stresující. Například veřejné vyhlášení dobrovolníkem roku s medailonkem v místním tisku je pro mnohé lidi satisfakcí a motivací do další činnosti, jiné povahy to mohou brát jako pokrytectví a nemístné zasahování do soukromí. Pro inspiraci uvádíme:

- ✓ "Křesadlo, cena pro obyčejné lidi, kteří dělají neobyčejné věci"

- ✓ přání k svátku a narozeninám,
- ✓ dárek a přání k Vánocům,
- ✓ děkovný dopis,
- ✓ pozvání na neformální setkání týmu,
- ✓ uspořádání slavnostního setkání dobrovolníků (s nějakým programem, s večeří atd.),
- ✓ podpoření osobního rozvoje a dosažení nových dovedností (vyslání na konferenci, uhrazení výcviku, zprostředkování stáže v zahraniční nemocnici atd.),
- ✓ poděkování dobrovolníkům ve výroční zprávě,
- ✓ umožnění vystoupení v médiích,
- ✓ jmenování zkušeného dobrovolníka poradcem programu,
- ✓ zajištění cen od sponzorů (sleva na nákup, volné minuty do fitcentra, lístky do divadla atd.),
- ✓ vydání osvědčení o dobrovolnické činnosti.

## **VII.7 Desatero spokojeného dobrovolníka**

Na závěr této kapitoly připojujeme deset zásad, které by měla mít na zřeteli organizace, která má zájem na tom, aby dobrovolníci přicházeli a odcházeli spokojení, spolupracovali s organizací dlouhodobě a podávali kladné reference dalším potenciálním zájemcům o dobrovolnictví.

- 1) Dobrovolník dělá to, co ho zajímá a uspokojuje. Pro svou činnost je připraven a není zneužíván k jiným činnostem. Má jasně a přehledně vymezené kompetence.
- 2) Organizace má koordinátora dobrovolníků, který má pro svou činnost vhodné podmínky.
- 3) Vztah mezi organizací a dobrovolníkem je smluvně ošetřen a pravidla (práva a povinnosti) jsou jednoduchá, srozumitelná a jasná.
- 4) Dobrovolník má pravidelnou supervizi a možnost obrátit se na koordinátora dobrovolníků v případě potíží.
- 5) Dobrovolník může říci NE.
- 6) Organizace má přehlednou strukturu a jasné rozdělení kompetencí.
- 7) O svých cílech, činnosti, poslání a hodnotách dává organizace dobrovolníkovi úplné a pravdivé informace. Je jasný soulad mezi deklarovanými cíli a posláním organizace a její činností.
- 8) V organizaci je příjemná atmosféra a dobrý tým.
- 9) Dobrovolník je průběžně za svou činnost oceňován a ze strany vedení, personálu a klientů přicházejí k dobrovolníkům jasné signály o tom, že je jejich činnost vítána.
- 10) Dobrovolník může z organizace bezpečně odejít.

## VIII. Supervize dobrovolníků

### **Supervize má být vždy přiměřená činnosti a potřebám dobrovolníků.**

*(Jana Tomečková: Práce s dobrovolníky v neziskové organizaci)*

V různých odvětvích lidské činnosti existuje více směrů a škol supervize. Supervize dobrovolnictví má nejbližší k supervizi v pomáhajících profesích (např. v sociální práci). I zde existuje několik rozdílných směrů a z nich vyplývajících supervizních metod.

Supervizi dobrovolníků si představujeme jako komunikaci dobrovolníka, respektive skupiny dobrovolníků, se supervizorem v neohrožujícím prostředí, které umožní dobrovolníkům konzultovat svoje postoje a pocity pramenící z jejich činnosti. Supervize zároveň chrání zájem klienta před případnými nevhodnými aktivitami dobrovolníka. Supervize dobrovolníků je rovněž neformální kontrolou jejich činnosti.

Supervize je formou posilování, odborného růstu a popř. i kontroly dobrovolníků, která je častá a potřebná zvláště v sociálně zaměřených organizacích, kde mají dobrovolníci zodpovědnost ve vztahu ke klientům.

Jinak bude probíhat supervize při dobrovolné pomoci v domově seniorů, nebo na dětské onkologii a jinak při jednoduchých manuálních pracích. V prvních dvou případech se bude některými prvky blížit supervizi v psychoterapeutickém procesu, v posledním případě půjde o zhodnocení činnosti a ocenění dobrovolníků, tedy spíše o něco jako metodické setkání či pracovní poradou.

U jednoduchých činností může funkci supervizora zastat koordinátor dobrovolníků jako metodický vedoucí programu. Naopak u činností náročných na vztah dobrovolník a klient je role supervizora nezastupitelná. Koordinátor je v takových případech rád, že může obtížnější situace se supervizorem sám konzultovat.

**Možnost otevřeně se svěřit se svými pochybnostmi a omyly, bez obavy z nepochopení a výčitek, tedy profesionálně provedená supervize, je řídkým jevem i v managementu placených zaměstnanců. O to obtížněji se prosazuje při práci s dobrovolníky.**

Profesionálové – lékaři, učitelé, sociální pracovníci apod., kteří jsou převážně v kontaktu s lidmi, jsou ohroženi syndromem vyhoření, pokud nemají možnost svoje nahromaděné pocity ventilovat a problémy řešit, a k tomu je nejvhodnější právě pravidelná supervize. U dobrovolníků hrozí spíše ztráta jejich motivace než syndrom vyhoření, a to tam, kde je na ně kladeno příliš mnoho úkolů nebo nemají dobře zajištěnou komunikaci s ostatními zaměstnanci. I v těchto případech je supervize prevencí před odchodem dobrovolníka. Stejně tak je supervizní sezení vhodnou příležitostí, jak ocenit dobrovolníka.

Supervize dobrovolníků nehraje jen svoji základní roli jako zpětná vazba a komunikační kanál mezi dobrovolníky, ostatními pracovníky organizace a klienty, kterou zprostředkovává supervizor spolu s koordinátorem. Ukazuje se, že v našich, rozuměj postsocialistických podmínkách, supervize hraje i roli místa, kde dobrovolník cítí ocenění a respekt k tomu, co dělá, na rozdíl od západních zemí, kde takový respekt cítí od svých známých i širšího okolí. Supervize proto může sloužit také jako forma klubového setkání místa, kde jsme spolu a kde je nám dobře. Setkávají se zde lidé, kteří si jsou blízcí zájmy i životními hodnotami.

Jako účinný systém dávání zpětných vazeb však může být inspirativní formou práce s dobrovolníky a skupinovou dynamikou i v dalších typech organizací.

Cílem supervize může být:

- poskytování a získávání zpětných vazeb;
- řešení problémů a odbourávání bariér v práci dobrovolníka, ve vztazích s klienty či zaměstnanci, včetně problémů technických;
- motivace (pocit vlastní důležitosti dobrovolníka);

- tvorba a posilování vztahů mezi dobrovolníky navzájem, dobrovolníků s cíli organizace a personálem;
- podpora efektivity práce dobrovolníka;
- forma odborného vzdělávání;
- osobnostní růst;
- kontrola.

Jak je zřejmé, to co se nazývá někde supervizí, může být jinde nazýváno třeba jako pracovní schůzka s cílem vyříkat si, kde jsou silná a slabá místa naší práce a se snahou „něco s tím dělat“ a zapojit do řešení lidi, kteří k tomu mají co říci.

Supervize může probíhat společně se zaměstnanci organizace nebo jen samostatně pro dobrovolníky. Může mít individuální, skupinovou či kombinovanou formu, mnohdy je vhodné dát možnost vedle skupinové supervize i formě individuální. Skupinová supervize by měla probíhat s max. počtem 12 – 15 lidí, při větším počtu je lépe tvořit více skupin.

Supervize se má účastnit (dle možností a charakteru činnosti organizace):

- supervidovaný (dobrovolník, příp. také zaměstnanci pracující ve stejných pozicích nebo spolupracují na problému);
- supervizor (externí či interní, v případě, že jsou supervidovány vztahy a problémy v nich, je lépe, když supervizor v nich není zainteresovaný, neúčastní se na projektu a není předpojatý);
- vedoucí, koordinátor nebo administrátor projektu (může a nemusí být přítomen, může mít různé role, od supervidovaného, moderátora supervize až po supervizora);
- hosté, odborníci, poradci - dle potřeby a charakteru supervize;

Na co je dobré dbát při supervizi/pracovní schůzce organizace:

- jednotná očekávání (předem definovat a informovat o smyslu supervize);
- struktura supervize by měla být dána předem (podporuje to efektivitu supervize, usnadňuje přípravu, šetří čas);
- pravidelnost (předchází nejasnostem v termínech);
- dochvilnost (šetří čas všech);
- navodit na začátku žádoucí atmosféru (důvěrná, spíše uvolněná);
- řešení důležitých bodů/problémů je dobré v začátku, kdy je největší pozornost;
- důležité je průběžně motivovat, neřešit pouze problémy, ale upozorňovat také systematicky na pozitiva;
- v případě, že je to možné, je dobré shrnout a rekapitulovat;
- ukončit příjemně, ještě před odchodem uvolňovat vzniklé napětí (počítat s tím třeba už při přípravě programu);
- nepřetahovat příliš předem stanovenou dobu supervize;
- supervidovaní by měli mít pocit, že supervize je opatření pro ně přínosné;

Předcházení absencím na supervizích a poradách:

- předem smluvní závazek (supervize je dána metodologií práce);
- vést supervize tak, aby byly přínosem pro dobrovolníky (ne pouze kontrola);
- možnost doplňovat supervizi dalšími atraktivními bloky (pozvat zajímavého hosta...);
- dbát na přátelskou atmosféru;
- posilovat skupinovou dynamiku dobrovolníků;
- dostatečně a včas informovat o termínech supervize;

**Nejčastěji opomíjenou složkou práce s dobrovolníky (ale i s profesionálními zaměstnanci) je zpětná vazba mezi dobrovolníkem a organizací realizovaná formou supervize či přátelského posezení spojeného s výměnou zkušeností a zážitků, stejně jako hodnocení jejich činnosti (a někde i hodnocení činnosti celé organizace), včetně pravidelných setkání spojených s jejich oceněním.**

**Dobře fungující zpětná vazba vždy přispívá nejen ke zlepšení kvality práce všech, ale i k pozitivní atmosféře v organizaci.**

## **IX. Hodnocení dobrovolnického programu**

Evaluační dobrovolnického programu je proces, který souvisí s hodnocením celé organizace. Záleží na rozhodnutí vedení organizace, zda a jak bude hodnotit svoji práci, aby ji mohla v objektivním světle prezentovat veřejnosti, médiím, sponzorům, dárcům, klientům a vlastním zaměstnancům.

**Za slovem hodnocení bychom si měli představit proces, jehož výsledkem je zkvalitnění naší práce, což neznamená, že bychom jí do té doby dělali špatně.**

Obtížnější je hodnocení dlouhodobého procesu, kdy dobrovolníci docházejí do organizace, postupně jich přibývá a jejich přínos se již nedá zhodnotit jednorázovým setkáním kompetentních osob.

Osobní dojmy, příběhy a zážitky jednotlivců jsou důležité, a pro média dokonce podstatné, ale pro potřeby žádosti o grant, již žádáte o podporu své činnosti, takové subjektivní výpovědi nestačí. Na zakázku profesionální agentuře, která by hodnocení provedla, se finance v neziskové organizaci většinou nenajdou, ale je možné využít studenty – stážisty, kteří potřebují zpracovat pro svoje studium seminární, ročníkové, postupové i diplomové práce.

U studentů humanitních oborů nebývá problémem dohodnout se na práci, jež bude zaměřena na zhodnocení určitého úseku vaší činnosti, např. dobrovolné pomoci. Studenti jsou nezávislí pozorovateli, kteří mohou objektivizovat formou anket, dotazníků, interview a obdobnými technikami procesy a změny, které u vás proběhly díky dobrovolníkům. Mohou tyto změny zaznamenat jak z pohledu klientů, tak zaměstnanců, vedení i veřejnosti. Výsledky slouží nejen k prezentaci, ale také pro navržení změn, které by pomohly organizaci zkvalitnit její práci.

Hodnocení může sloužit jednak k prokázání účinnosti pomoci dobrovolníků a jednak v ohodnocení vykonaného díla jako argumentu pro to, aby dobrovolnictví bylo uznáno jako činnost, která má své místo i v tržní společnosti. Hodnocení se může stát přesvědčivým argumentem, že dobrovolnictví je zdrojem nejen lidskosti a síly, ale také ekonomickým přínosem pro společnost. V zahraničí je běžné, že se hodiny odpracované dobrovolníky přepočítávají na peníze a jsou to každoročně neuvěřitelné, mnohamilionové částky.

Dobrovolníci si zaslouží, aby jejich činnost byla evidována, aby byly vykazovány počty hodin, které organizaci věnují, a také jejich přínos organizaci jako celku. Hodnocení může sloužit jednak k prokázání účinnosti pomoci dobrovolníků a jednak v ohodnocení vykonaného díla jako argumentu pro to, aby dobrovolnictví bylo uznáno jako činnost, která má své místo i v tržní společnosti.

Kromě průběžné komunikace koordinátora dobrovolníků se zaměstnanci se vyplatí cca jednou za rok, či dva opět rozdat zaměstnancům dotazník zhruba s těmito tematickými okruhy – vyberte či upravte dle charakteru vaší sociální služby:

*Víte o tom, že pro klienty vašeho oddělení probíhají dobrovolnické aktivity?*

*Víte, na jaké aktivity klienti z vašeho oddělení docházejí?*

*Domníváte se, že činnost dobrovolníků je pro vaše oddělení přínosem?*

*Pokud ANO, prospívají dobrovolníci podle Vás klientům ve:*

- fyzické a zdravotní rehabilitaci,

- psychické rehabilitaci,
- sociální rehabilitaci.

*Jaký je podle Vás převažující ohlas klientů na činnost dobrovolníků?*

*Jak byste ohodnotil(a) organizační a materiální zajištění dobrovolnických činností?*

*Mělo zavedení dobrovolnictví dopad i na Vaši práci?*

*Vyžadovala od Vás osobně dobrovolnická činnost nějakou novou aktivitu?*

*Myslíte si, že činnost dobrovolníků s sebou přináší nějaká rizika?*

*Pokud ANO, myslíte si, že přínos dobrovolníků tato rizika vyváží?*

*Myslíte si, že dobrovolnictví přispívá ke zvýšení kvality péče o klienty?*

*Myslíte si, že se potvrdila domněnka, že dobrovolník může být pomocníkem pečujícího týmu?*

*Myslíte si, že máte nyní více potřebných informací o dobrovolnickém programu a jeho organizaci ve vašem zařízení?*

*Pokud NE, jaké informace konkrétně postrádáte.*

*Změnil se váš názor na dobrovolnický program za posledních 12 měsíců?*

*Jste ochotni spolupracovat na dalším rozvoji dobrovolnického programu ve vašem zařízení:*

- pomoc při zaškolení dobrovolníků,
- organizační pomoc při dobrovolnických činnostech na oddělení,
- jiné: .....

## C) SOUHRN A ZÁVĚR

### X. Integrace dobrovolníků do organizace

Jak jsme již uvedli, integrace dobrovolníků do organizace je systémová změna, které si zaslouží profesionální přípravu a dle rozsahu dobrovolnického programu i přiměřený úvazek vyškoleného koordinátora dobrovolníků.

Jako podporu tohoto procesu nabízí HESTIA akreditované kurzy **Management dobrovolnictví I**, **Management dobrovolnictví II**, **Úvod do supervize v pomáhajících profesích** a dále roční **cykly supervizí pro koordinátory dobrovolníků**. Aktuální termíny kurzů i supervizi najdete na [www.hest.cz](http://www.hest.cz).

V rámci kurzů si účastníci sami zpracovávají osnovu dobrovolnického programu ve vlastní organizaci. Zde uvádíme přehled základních témat a postupů při přípravě a vypracování způsobu práce s dobrovolníky v organizaci tak, aby odpovídal jak potřebám, tak možnostem organizace.

#### X.1. SWOT analýza

- Jaké jsou naše silné stránky?  
*Co můžeme dobrovolníkům nabídnout? Co je na nás pro ně přitažlivého? Jaké zvláštní zkušenosti či dovednosti máme?*
- Jaké jsou naše slabé stránky?  
*Co může dobrovolníky v naší organizaci odradit? Co neumíme?*
- Jaké máme příležitosti?  
*Za jakých podmínek se naše organizace může rozvíjet? Kde najdeme další zdroje mimo organizaci?*
- Jaké hrozby pociťujeme?  
*Co může dobrovolníky od spolupráce s námi odradit, co nám může překazit naši činnost?*

#### X.2 Jak s dobrovolníky spolupracovat – kroky a zdroje

- a) Využití zákona o dobrovolnické službě
- b) Příprava organizace (práce s obavami zaměstnanců, zapojení zaměstnanců do vytváření náplně činnosti dobrovolníků, postoje klientů, práce se slabými místy organizace – SWOT ...)
- c) Forma a způsob oslovení a náboru (co, kde, jak, struktura a cíle vstupního pohovoru ...)
- d) Kritéria výběru dobrovolníka
- e) Forma výcviku dobrovolníků
- f) Principy a forma vedení dobrovolníka při jeho činnosti a supervize
- g) Oceňování dobrovolníků
- h) Vyhodnocování dobrovolnického projektu
- i) Spolupráce s externí organizací – dobrovolnickým centrem



### **X.3 Osnova dobrovolnického programu - plánu práce s dobrovolníky**

1. Identifikační údaje organizace (název, adresa...)
2. Vedoucí projektu
3. Koordinátor dobrovolníků
4. Název projektu
5. Cíl projektu – co je Vaším cílem, čeho chcete dosáhnout, co chcete změnit, zlepšit.
6. Zdůvodnění projektu (cíle) – proč to chcete udělat, proč a čím je to důležité (SWOT).
7. Cílové skupiny a přínos pro ně – komu a jak to pomůže, čím?
  - a) klienti
  - b) dobrovolníci
  - c) organizace jako celek
  - d) jiné
8. Harmonogram realizace (časový plán) – co, kdy a jakým způsobem budu dělat? Koho k tomu potřebuji, kdo mi s jednotlivými aktivitami pomůže a jak dlouho budou trvat, popř. z jakých dílčích kroků se skládat.
9. Náplň práce dobrovolníků – co, jak často a jak dlouho budou dobrovolníci dělat.
10. Očekávané výsledky a zdroje jejich ověření – čeho chci dosáhnout a jak poznám, že jsme toho dosáhli.
11. Rozpočet a zdroje – budou-li nějaké náklady, které nepokryje vlastní organizace.

### **X.4 Manažerský cyklus práce s dobrovolníky - souhrn**

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| Zmapování potřeb a plánování      | - sem patří i příprava organizace a klientů na spolupráci s dobrovolníky, vyjasnění kompetencí uvnitř organizace a zajištění místa pro působení dobrovolníků, jednoznačné určení zodpovědné osoby za řízení dobrovolníků. Důležité pro pozdější fázi hodnocení je stanovení kritérií úspěšnosti dobrovolnického projektu.  |
| Získávání dobrovolníků            | - metody a načasování této fáze je potřeba přizpůsobit cílové skupině. Proto je dobré si předem stanovit, jak by měl vypadat náš ideální dobrovolník a potom přemýšlet, kde takové lidi můžeme najít a jak je nejlépe oslovit. Získávání, výběr, výcvik a motivování by měly probíhat v určitých periodách s předstihem před vznikem konkrétní potřeby dobrovolníků.   |
| Příprava zasmluvnění dobrovolníků | a - do přípravy spadá vstupní pohovor, či další testy, výcvik, splnění dalších podmínek, např. doložení čistého trestního rejstříku, dále sepsání smlouvy s dobrovolníkem, případné pojištění, dohoda o právech, povinnostech a kompetencích dobrovolníka a klienta.   |
| Řízení a motivace dobrovolníků    | - jde o způsob kontaktu dobrovolníka s koordinátorem, způsob a frekvence referování dobrovolníka o výsledcích jeho činnosti a zadávání dalších úkolů. Důležitá je také další podpora motivace dobrovolníků. Ta může mít formou větší účasti a dílu zodpovědnosti na činnosti organizace nebo formu odměn. Záleží, zda je motivace dobrovolníka orientována více na činnost samu, nebo na uznání, případně výhody, kterých se mu díky ní dostane. |

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| Supervize a ocenění dobrovolníků | - by neměly být přehlíženou součástí práce s dobrovolníky. Zejména při práci přímo s klienty je supervize nutností. Ocenění dobrovolníků je dobré spojit s významnými daty osobními (narozeniny), nebo vztahujícími se k projektu (rok činnosti, rozloučení s dobrovolníkem). Vždy je potřeba zvážit vhodnou formu vzhledem k osobnosti dobrovolníka, aby dobrý úmysl nekončil traumatem. |
| Hodnocení                        | - nejen jednotlivých dobrovolníků, ale i celého programu. Mělo by se zakládat na kritériích formulovaných v plánovací fázi. Hodnocení použijeme jako vstup pro plánování další činnosti.  |

## XI. Návrhy do budoucna

### XI.1 Dobrovolnictví v komunitě

Jak jsme se již v textu zmínili, kromě rozvoje dobrovolnictví v sociálních službách, je zde ještě jedno velmi příbuzné téma, a to rozvoj dobrovolnictví v komunitě.

Daleko větší počet seniorů či zdravotně postižených nežije v rezidenčních zařízeních, ale ve své domácnosti a více či méně se do pomoci druhým zapojuje, či ji využívá v rámci procesu, kterému se říká občanská výpomoc. Nejde o to, abychom propojili pár sousedů z ulice, kteří se léta znají, ale aby o této činnosti věděli na radnici i jinde a aby takovou dobrovolnou pomoc podporovali.

Cílem je zapojit všechny, kdo se podílí na životě v komunitě a ukázat, že dobrovolná činnost je součástí aktivního občanství a má pozitivní vliv na mezilidské vztahy i na prostředí v našem okolí. Význam dobrovolnictví by si měli uvědomit všichni, kdo mohou přispět k jeho rozvoji a to jak uvnitř regionálních komunit, tak i na dalších úrovních.

V úvahu přichází na příklad podpora propojení různých forem terénní pomoci a péče pro starší a zdravotně postižené občany formou kombinace profesionální péče, péče rodinných příslušníků a dobrovolníků;

Dále to může být, ve spolupráci s Úřadem práce, podpora dobrovolnictví nezaměstnaných 50+ jako účinného nástroje aktivní politiky zaměstnanosti s cílem: „Já mohu být ještě užitečný/á“.

### XI.2 Databáze dobrovolnických příležitostí

Dalším krokem k tomu, aby nově přepracovaný web Dobrovolnik.cz stal co nejužitečnějším pomocníkem všem zájemcům o dobrovolnickou činnost, je od roku 2012 nová databáze dobrovolnických příležitostí na adrese <http://databaze.dobrovolnik.cz/>.

Cílem databáze je vytvořit na internetu místo, kde se mohou potkávat organizace či projekty, které hledají dobrovolníky, se samotnými dobrovolníky nebo lidmi, kteří o svém prvním dobrovolnickém angažmá přemýšlejí a hledají místo, kde by mohli být užiteční.

Zájemci o dobrovolnictví mohou vyhledávat organizace či projekty, které potřebují jejich pomoc. Celkem existují tři možnosti, jak snadno najdou právě to, co hledají:

a) **MAPA** – v záhlaví je mapa, kterou lze ovládat (přibližovat, vzdalovat, posouvat) myší a podle místa či lokality, která je pro zájemce dostupná, najít nejbližší vhodný dobrý skutek.

b) **FILTR** – rovněž v záhlaví stránek lze zakliknout podle preferencí různá zaměření, která by vhodný projekt měl mít (někdo preferuje práci s lidmi, jiný naopak se zvířaty, někdo je ochránce životního prostředí, jiný zase kulturních památek).

c) **FULLTEXT** – podle vlastních klíčových slov lze např. spojením slov "senioři" a "Olomouc" nalézt průnik zájmu tímto způsobem. Zadává se do černého pole v záhlaví hlavní stránky.

## XII. Závěr

Všechny zde uvedené postupy a metody jsou výsledkem průběžně doplňovaných a ověřovaných zkušeností HESTIA – Národního dobrovolnického centra a jeho několika desítek partnerských organizací v ČR i na Slovensku od roku 1998 až do současnosti.

Podrobný soubor studijních materiálů, vzorů smluv a dalších formulářů a doporučených postupů najdete ve studijních materiálech pro kurzy koordinátorů dobrovolníků „Dokumentace dobrovolnických center a programů“, které jsou ke stažení na: <http://www.hest.cz/hestia/pro-organizace/dokumenty-ke-stazeni/>

Pro zájemce o e-learning nabízíme metodické postupy, manuály a řadu dalších textů i videí věnovaných dobrovolnictví na adrese: <https://lms.nidm.cz/login/index.php>, kde stisknete „Přihlásit se jako host“ a dále v menu Průřezová témata spodní, menšími písmeny napsanou položku [Dobrovolnictví](#).

Dobrovolnický program v zařízení sociálních a zdravotních služeb je příkladem týmové tvůrčí spolupráce, jejímž základem je náročná a citlivá práce s lidským potenciálem, na křehkém poli lidského omezení nemocí, bezmocí nebo stářím, v jasně definovaném systému sociální a zdravotní péče.

Veřejně prospěšné dobrovolnictví je vědomá, svobodně zvolená činnost ve prospěch druhých, kterou poskytují občané bezplatně. Dobrovolník dává vědomě část svého času, energie a schopností ve prospěch činnosti, která je časově i obsahově omezena. Dobrovolnictví může být profesionálně organizováno, aniž by ztratilo svoji spontaneitu. Je pravidelným a spolehlivým zdrojem pomoci pro organizaci, která s dobrovolníky spolupracuje a zároveň zdrojem nových zkušeností, zážitků i příležitostí pro osobní růst dobrovolníků (Tošner, Sozanská, 2002).

V průběhu Evropského roku dobrovolnictví 2021 jako součást projektu „Klíče pro život“, zaměřeného na neformální vzdělávání dětí a mládeže, jehož jednou účinnou formou je také dobrovolnictví, byl uspořádán seminář se zástupci zaměstnavatelů, vzdělavatelů i firem zabývajících se zprostředkováním zaměstnání.

Jedním ze závěrů tohoto semináře bylo, že postupně klesá hodnota diplomů a osvědčení z nejrůznějších studijních oborů, a že stále větší váhu při přijímacích pohovorech a výběru zaměstnanců mají takzvané „soft skills“, tedy dovednosti jako je komunikace v týmu, metody spolupráce s nadřízenými i podřízenými, schopnost zvládat konflikty, schopnost rychle a správně reagovat na nové nepředvídané situace apod.

Řada dobrovolníků o své činnosti často vypovídá: „... *naučil jsem se jednat s novými lidmi, poznal jsem nová prostředí a nové pro mě dosud neznámé problémy ...*“

Dobrovolnictví, a to nejen pro mladší věkové kategorie, je velmi účinným a zároveň tvořivým nástrojem neformálního vzdělávání a docela nenápadně a spontánně napomáhá profesnímu i osobnímu rozvoji.

### **XIII. Doporučená literatura**

***Průběžně aktualizovaný manuál „Dokumentace dobrovolnických center a programů“, obsahující vzory smluv, dotazníky, osnovy rozhovorů a školení a řadu dalších dokumentů najdete ke stažení na [www.hest.cz](http://www.hest.cz).***

Aronová, K., ed. (2008). *Dobrovolnictví v Domovech pro seniory, Příklady dobré praxe*, Praha: HESTIA.

Brumovská, T; Málková, G. (2010). *Mentoring - Výchova k profesionálnímu dobrovolnictví*, Portál, Praha.

Frič, P. a kolektiv (2001). *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice*. Praha: NROS a AGNES.

Frič, P., Pospíšilová T. a kol.(2010). *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*, Praha: HESTIA, AGNES.

Hatoková M., ed. (2009). *Sprevádzanie chorých a zomierajúcich. Dobrovoľníctvo v nemocniciach a paliatívnych zariadeniach*, Vrba, Bratislava.

Kolektiv (2005). *Metodika integrace dobrovolnictví v zařízeních pro seniory*, Praha: HESTIA, Domov Sue Ryder, Domov sv. Karla Boromejského.

Ochman, M., Jordan, P. (1997). *Dobrovolníci: cenný zdroj pomoci*, Baltimore: The J. Hopkins Univ. Institut for Policy Studies.

Sozanská, O., Tošner, J. (2002, II. vydání 2006). *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Praha: Portál.

Tošner, J., editor (2003). *Průvodce dobrovolnictvím pro neziskové organizace*. Praha: HESTIA.

Zemanová, B., Kořínková, I., Tošner J. (2004, Aktualizace 2005). *Praktický průvodce programem Dobrovolníci v nemocnicích*. Praha: FN Motol a HESTIA.

#### **Webové odkazy:**

[www.cev.be](http://www.cev.be)

[www.csv.org.uk](http://www.csv.org.uk)

[www.dobrovolnici.cz](http://www.dobrovolnici.cz)

[www.dobrovolnik.cz](http://www.dobrovolnik.cz)

[www.hest.cz](http://www.hest.cz)

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

[www.mvcr.cz](http://www.mvcr.cz)

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

[www.volunteer.cz](http://www.volunteer.cz)