

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Teologická fakulta

Katedra praktické teologie

Bakalářská práce

**POSUZOVÁNÍ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB
POSKYTOVANÝCH DOBROVOLNÍKY
V TYFLOCENTRU PLZEŇ, O.P.S.**

Vedoucí práce: Mgr. et Mgr. Radka Prázdna, Ph.D.

Autor práce: Martina Eibichtová, DiS.

Studijní obor: sociální a charitativní práce

Forma studia: kombinovaná

Ročník: IV.

2012

Prohlášení:

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury. Prohlašuji, že, v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění, souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích

Děkuji vedoucí bakalářské práce Mgr. et Mgr. Radce Prázdné, Ph.D. a RSDr. Jánovi Mišovičovi, CSc. za hodnotné rady, podněty a připomínky.

Obsah:

Úvod.....	6
1 Historie dobrovolnictví v České republice.....	8
1.1 Současný stav	8
2 Dělení dobrovolnické činnosti	9
2.1 Dobrovolnictví veřejně prospěšné.....	9
2.2 Dobrovolnictví vzájemně prospěšné	9
2.3 Vysílající, přijímající organizace	9
2.4 Charakteristika dobrovolníka	10
3 Dobrovolnická činnost v TyfloCentru Plzeň, o.p.s.	12
3.1 Práce koordinátora dobrovolníků v TCP.....	12
3.2 Nábor zájemců o dobrovolnictví.....	12
3.3 Práce se zájemci o dobrovolnickou službu	13
3.4 Školení zájemců o dobrovolnickou službu.....	13
3.5 Jednotlivé typy činností v dobrovolnickém programu TCP.....	15
4 Základní dělení zrakových vad	18
4.1 Poruchy zraku.....	18
4.2 Dělení zrakového postižení dle WHO:.....	19
5 Práce s lidmi se zrakovým postižením	20
5.1 Základní znalosti dobrovolníků pro práci s lidmi se zrakovým postižením ...	20
5.1.1 První kontakt	20
5.1.2 Správné poskytnutí doprovodu.....	20
5.1.3 Správná komunikace	21
6 Standardy kvality sociálních služeb	22
6.1 Sociální služba.....	22
6.2 Popis služeb, které jsou předmětem hodnocení kvality	22
6.2.1 Sociálně aktivizační služba	23
6.2.2 Průvodcovská služba	23
7 Praktická část.....	24
7.1 Popis průzkumného prostředí.....	24
7.2 Popis fungování organizace	24
7.3 Cíl práce	25
7.4 Vyhodnocení rozhovorů.....	26
7.4.1 Vyhodnocení dílčího cíle práce.....	35
7.5 Diskuse	36
Závěr.....	38
Seznam použitých zdrojů	40
Seznam příloh.....	41
Abstrakt	47

Abstract..... 48

Úvod

Tématem mé bakalářské práce je „Posuzování kvality sociálních služeb poskytovaných dobrovolníky v TyfloCentru Plzeň o.p.s.“.

Jako sociální pracovnice a koordinátorka dobrovolníků se touto problematikou často zabývám, proto je mým záměrem využít bakalářské práce k zjištění kvality sociálních služeb, na kterých se společně s dobrovolníky podílím. Ověřit a zjistit, jak je práce dobrovolníků hodnocena klienty. Jak ji klienti vnímají a co naopak bude potřeba do budoucna změnit.

Téma je mi blízké i z důvodu vlastní zkušenosti, kdy jsem rok vykonávala dobrovolnickou činnost jako osobní asistentka v neziskové organizaci. Uvědomuji si, jaký je rozdíl v představách daného člověka, když přichází do organizace nabídnout svou pomoc a jak se postupně může jeho pohled činností velmi změnit. Měla jsem možnost získat zkušenosti z toho druhého pohledu, než nyní zastávám a díky tomu se mohu v současné době lépe vcítit do situace dobrovolníků, lépe je pochopit.

Text práce je rozdělen na teoretickou a praktickou část.

V teoretické části se krátce zabývám historií dobrovolnictví v České republice až po současnost, dělením dobrovolnické činnosti a charakteristikou dobrovolníka, kdo se jím může dle zákona stát a kdo z populace se jím nejčastěji stává. Další kapitola pokračuje popisem práce s dobrovolníky přímo v TyfloCentru Plzeň, o.p.s. Zabývám se zde celým procesem, kterým musí zájemce o dobrovolnictví projít, aby se stal dobrovolníkem v dané organizaci. Jde poměrně o dlouhý proces, který začíná prvním setkáním zájemce s koordinátorem a dobrovolníkem se člověk stává až po podpisu smlouvy. Brzy se proto zjistí opravdové odhodlání člověka, zda se této činnosti chce věnovat a stát se dobrovolníkem.

Dále v práci navazuji seznámením se zrakovým postižením a se základními pravidly správné komunikace a kontaktu s lidmi se zrakovým postižením.

V následujících stranách textu pracuji se zákonem 108/2006 Sb. o sociálních službách, kterým přišly v platnost standardy kvality, jimiž jsou povinni se řídit všechny nestátní neziskové organizace. V bakalářské práci zmiňuji právě standard číslo 15., který se týká zvyšování kvality sociálních služeb. Jedním z nástrojů zvyšování kvality je právě hodnocení služeb klienty, kteří tak vyjadřují svou spokojenost nebo naopak nespokojenost s podobou služby, kterou využívají.

V praktické části se zaměřuji na samotné hodnocení kvality služeb klienty, a to

metodou dotazování. Po zvážení všech aspektů byla zvolena technika řízeného rozhovoru. Vzorek respondentů budou tvořit klienti starší 15 let, kteří využívají služeb dobrovolníků. Průzkum je prováděn u dvou sociálních služeb, které dobrovolníci klientům nejčastěji poskytují. Jde o službu průvodcovskou a službu sociálně aktivizační.

Dotazníková šetření na kvalitu poskytovaných sociálních služeb v TyfloCentru probíhají, ale průzkum, který je věnovaný práci dobrovolníků je prvním. Doufám, že šetření bude prospěšné nejen pro zvýšení úrovně poskytovaných sociálních služeb dobrovolníky, ale také vodítkem pro koordinátora, na co se ve vstupních školeních více zaměřit, aby i dobrovolníci byli více připraveni a získali potřebnou jistotu při práci s klienty.

Dílním cílem je zjištění míry zapojení dobrovolníků do sociálně aktivizační služby a do průvodcovské služby. Tyto dvě sociální služby jsou poskytovány jak pracovníky TyfloCentra Plzeň, o.p.s., tak i dobrovolníky. Zajímá mě proto, jakou část tvoří právě práce dobrovolníků.

Do přílohy jsem spíše pro zajímavost uvedla dílní průzkum, který uvádí například, jaká je nejčastější motivace zájemců o dobrovolnickou činnost v TyfloCentru Plzeň, o.p.s., kolik zájemců se opravu dobrovolnické činnosti začalo poté věnovat a jak dlouho obvykle v programu setrvávají.

TyfloCentrum Plzeň, o.p.s. patří jako mnoho jiných k neziskovým organizacím, které mají velmi omezený finanční rozpočet, a proto je jakákoliv bezplatná pomoc dobrovolníků velmi vítaná. Ale hlavní přínos dobrovolníků je v nabízení nejen pomoci, ale přátelského vztahu a porozumění klientům, kterým se těchto potřeb nedostává.

Poznatky a informace do teoretické části jsem čerpala především od autorů Jiřího Tošnera, Olgy Sozenské, kteří se vedením dobrovolníků dlouhodobě zabývají a jsou statutárními zástupci Národního dobrovolnického centra Hestia, o.s.

V praktické části jsem se řídila poznatky z knih autorů Jana Hendla a Anselma Strausse.

Rok 2011 se stal Evropským rokem dobrovolníků, proto jsem ráda, že i já mohu přispět k připomenutí činnosti dobrovolníků právě touto prací.

„Ze všech ctností, s nimiž se setkáváme u našeho nedokonalého pokolení, není žádná obyčejnější a rozšířenější než ctnost dobročinnosti. K této ctnosti nám dal moudrý a laskavý Stvořitel zcela zvláštní popud; uspořádal celou naši bytost tak, že se dobročinnost u nás vyvíjí nejčastěji.“¹

1 Historie dobrovolnictví v České republice

Historie dobrovolnické činnosti sahá až do dob středověku, kdy je úzce spojeno s křesťanskou tradicí, ale až 19. století představuje nárůst dobrovolnické činnosti, která se více podobá současnému pojetí.²

Po vzniku Československa je znát nárůst dobrovolné činnosti mezi obyvateli, a to jak v oblasti kulturní, vzdělávací i dobročinné. Vznikaly vlastenecké spolky jako Sokol, Hlávková nadace, atd. Je dobré zmínit i pestrost organizačních forem, ať už se jednalo o náboženské, obecní, soukromé či národnostní. Růst a rozvoj dobrovolnictví byl nejprve zastaven 2. světovou válkou a poté vznikem totalitního režimu. Fungování samostatných spolků a organizací, které by nebyly organizovány státem, nebylo myslitelné. Rokem 1951 počínala likvidační vlna církevních charitativních a sociálních organizací. Počátek nové etapy zaznamenáváme rokem 1989, kdy se po dlouhé pomlce ke slovu opět hlásí občanská iniciativa. Důležitými kroky bylo vydání zákonů Federálním shromážděním, které se týkaly sdružování občanů, svobody náboženské víry, obecně prospěšných společností a občanského zákoníku.³

1.1 Současný stav

V současné době je dobrovolnická činnost upravována zákonem o dobrovolnické službě č. 198/2002 Sb. V tomto zákoně jsou již ošetřeny náležitosti, které musí obsahovat smlouva o dobrovolnické službě, jsou zde definovány vysílající a přijímající organizace a dobrovolník má garantovanou ochranu proti rizikům své činnosti pojištěním. Jsou zde stanoveny i jisté výhody, jako v případě, že týdenní činnost dobrovolníka přesáhne 20 hodin, je mu poté v době výkonu služby hrazeno zdravotní pojištění. Tento zákon je

¹ BOLZANO, B. *O pokroku a dobročinnosti*, s. 7

² BOUKAL, P. *Nestátní neziskové organizace* (dále jen NNO), s. 133. – 134.

³ TOŠNER, J., SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích* (dále jen DMPNO), s. 29. – 30.

první právní předpis v České republice, který pracuje se statutem Dobrovolníka.⁴

2 Dělení dobrovolnické činnosti

2.1 Dobrovolnictví veřejně prospěšné

Jde o potřebu člověka být potřebným druhým, svému okolí, společnosti.⁵

Tento typ dobrovolné činnosti probíhá obvykle v nestátních neziskových organizacích (dále jen NNO). Právě NNO umožňují dát konkrétní podobu pomoci lidí, jež chtějí být prospěšní. Nabídnutá pomoc je tak v NNO konkretizována a smluvně ošetřena, aby s ním mohl počítat klient. Nezáleží, zda jde o dlouhodobou spolupráci s organizací, či jednorázovou aktivitu dobrovolníka.⁶

2.2 Dobrovolnictví vzájemně prospěšné

Na tomto typu dobrovolné činnosti se podílejí členové určitého klubu nebo spolku. Svou prací a pomocí uskutečňují cíle a vize sdružení. Jako dobrý příklad slouží Sokol nebo sbory dobrovolných hasičů.⁷

Tento typ dobrovolné činnosti byl častý v období před rokem 1989, kdy spontánně nebo i z nedostatku služeb a zboží si lidé takto vzájemně vypomáhali, aniž by očekávali finanční odměnu.⁸

Dle Tošnera a Sozanské existuje ještě třetí typ dobrovolné činnosti, a to občanská či sousedská výpomoc, která se orientuje na rodinu, příbuzenstvo a sousedy.

2.3 Vysílající, přijímající organizace

Dobrovolnickou činnost je možné vykonávat u organizace, jež má na tuto službu udělenou akreditaci od Ministerstva vnitra, která se uděluje na dobu tří let. Tato

⁴Hestia, o. s. [online]. *Legislativa dobrovolnictví*. © 2012 VISUS [cit. 14. 3.2012]. Dostupné na WWW: <<http://www.hest.cz/hestia/pro-dobrovolniky/legislativa-dobrovolnictvi/>>.

⁵BOUKAL, NNO, s. 139.

⁶TOŠNER, SOZENSKÁ, DMPNO, s. 36. – 37.

⁷Tamtéž, s. 139.

⁸Tamtéž, s. 36.

organizace se stává tzv. vysílající organizací. Dle zákona č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě shání vysílající organizace dobrovolníky, eviduje, školí, uzavírá s nimi smlouvu a dále s nimi pracuje. Přijímající organizaci představuje osoba, která je způsobilá uzavřít smlouvu s vysílající organizací a dostát závazkům z této smlouvy vyplývajícím. Dobrovolnická služba je vykonávání v její prospěch. Dále je možné, aby vysílající organizace uzavřela smlouvu přímo s dobrovolníky, a to ve prospěch přijímající organizace. Tímto dobrovolník vykonává dobrovolnou službu pouze pro organizaci přijímající. Dobrovolník nesmí být členem ani jiným právním vztahem vázán na organizaci vysílající.⁹

2.4 Charakteristika dobrovolníka

„Dobrovolník je člověk, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, svoji energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí či společnosti.“¹⁰

Dobrovolníky se stávají lidé z řad běžných občanů, kteří mají potřebu pomáhat a činnost si svobodně zvolí. Jsou velmi důležitými prvky NNO a mnoho těchto organizací mohlo vzniknout na základě právě jejich práce. Práce dobrovolníků je velmi rozmanitá a prolíná se různými obory, ať už jde o kulturu, sport či ekologii.¹¹

Dle zákona o dobrovolnické službě se dobrovolníky mohou stát občané starší 15 let, pokud je dobrovolnická činnost vykonávána na území České republiky. Další podmínkou je, že dotyčná osoba nesmí být v pracovně právním vztahu, členském ani služebním poměru k dané organizaci. Pokud jde o studenty, kteří vykonávají praxi, nesmějí v téže organizaci, kde jsou dobrovolníky. Dobrovolnická činnost začíná podepsáním smlouvy mezi vysílající organizací a dobrovolníkem. Z této smlouvy plyne pojištění, jež slouží k uhrazení škod způsobených dobrovolníkem či dobrovolníku na zdraví, životě a majetku.

Do dobrovolnické činnosti se obvykle zapojují studenti, ženy na mateřské (rodičovské) dovolené, nezaměstnaní lidé, lidé v důchodu, pracující. Když se na dobrovolnické činnosti podíváme z pohledu již výše zmíněných skupin, můžeme jmenovat, co dobrovolnické činnosti přináší té určité skupině.¹²

Studenti, sbírají bezpochyby zkušenosti a například poprvé mají možnost

⁹ Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, § 4.

¹⁰ TOŠNER, SOZENSKÁ, DMPNO, s. 35.

¹¹ BOUKAL, NNO, s. 133.

¹² MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 61.

pracovat samostatně. Nezaměstnaným dobrovolnictví může pomoci neztratit pracovní režim a překonat pocit nepotřebnosti. Ženy na mateřské (rodičovské) dovolené mohou najít společenské uplatnění v této činnosti. Lidé v důchodu, tímto mohou překonat osamělost a znovu nabýt pocitu potřebnosti. A konečně se dostáváme k lidem zaměstnaným, kteří mohou v dobrovolnictví najít naplnění, které jim jejich zaměstnání nepřináší a nalezení kontaktů, které v práci postrádají.¹³

¹³ MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 61.

3 Dobrovolnická činnost v TyfloCentru Plzeň, o.p.s.

TyfloCentrum Plzeň, o.p.s. (dále jen TCP) je organizací přijímající, spolupracující se svým zřizovatelem, kterým je Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých České republiky (dále jen SONS ČR). SONS ČR tedy představuje organizaci vysílající, která hradí pojištění dobrovolníků, školí koordinátory dobrovolníků a zajišťuje supervizi jak koordinátorů dobrovolníků, tak dle potřeby i dobrovolníků v jednotlivých TyfloCentrech a Střediskách integračních aktivit. Další práce s dobrovolníky je na samotné přijímající organizaci.

3.1 Práce koordinátora dobrovolníků v TCP

K zajištění dobrého fungování dobrovolnického programu v organizaci je nutné pověřit pracovníka, který s dobrovolníky bude pracovat a tvořit jakési pojítko mezi klienty, pracovníky a dobrovolníky. Na koordinátorovi je také další úkol, kterým je správné podání činnosti dobrovolníků v organizaci klientům.

Ať již organizace začíná s dobrovolnickým programem či se snaží oslovit nové zájemce o dobrovolnictví, vždy je dobré promyslet určitou strategii náboru a zaměřit se na potřeby a přání klientů. TCP se při náboru dobrovolníků zaměřuje na osoby starší 18 let, ale pokud osloví naše vize a činnosti již mladistvé nad 15 let, spolupráci navážeme také.

3.2 Nábor zájemců o dobrovolnictví

Většina organizací a také my oslovujeme zájemce z řad studentů, tzn., že vyvěšujeme plakáty (viz. příloha č. 1) na školách, oslovujeme studenty při exkursích v TCP. Případně, pokud jsou u nás studenti spokojeni při své studijní praxi, nabízíme možnost dobrovolnictví i jim. Jako reakci na přání klientů jsme oslovili kluby důchodců a studenty ze Západočeské univerzity, obor tělovýchovy. U seniorů se zatím nepodařilo vyvolat odpovídající odezvu, ale u studentů se jedná o stále užší spolupráci. Obvykle hledáme dobrovolníky pro veškeré činnosti, někdy konkrétního člověka s určitou dovedností, kterou by nám mohl být nápomocen. Obyčejně to bývá na žádost klienta, který má specifické přání na dobrovolníka.

Nebývá výjimkou, že zájemci o dobrovolnictví přijdou sami, aniž bychom dělali nějaký nábor. A to velmi vítáme.

3.3 Práce se zájemci o dobrovolnickou službu

Pokud se nám ozve zájemce o dobrovolnickou činnost, je pozván k rozhovoru a vyplnění dotazníku. Během tohoto setkání je seznámen s možnostmi dobrovolnického programu, tzn., do jakých činností se může jako dobrovolník v TCP zapojit a samozřejmě je vyzván, aby i on přiblížil své představy a očekávání. Poté je stručně seznámen s „procesem“, který ho čeká.

Zájemce je do čtrnácti dnů až do doby jednoho měsíce pozván na školení, které trvá 8 hodin. Obsahem školení se budu věnovat v následující části.

3.4 Školení zájemců o dobrovolnickou službu

Během školení se dobrovolníci dozvědí, jaké služby TCP poskytuje, získají základní informace o zrakových vadách a jsou poučeni o zásadách bezpečnosti práce a požární ochrany. Poté jsou seznámeni s pravidly správné komunikace s lidmi se zrakovým postižením, základy průvodcování a především si průvodcování vyzkouší sami na sobě v terénu s klapkami. Na tuto část dáváme veliký důraz, protože člověk se na krátkou chvíli může vžít do toho, jak své okolí vnímají klienti. Jaké to vlastně je nevidět a že není jednoduché být odkázán na pomoc druhého člověka, důvěřovat mu, nechat se jím vést. Tento zážitek vnímám jako jeden z klíčových na celém školení. Dále se zájemci v průběhu školení seznámí s kompenzačními pomůckami, které lidé se zrakovým postižením používají.

Dalším velmi důležitým aspektem školení je otázka, která je pokládána zájemcům o dobrovolnictví: „Jaké jsou klady a zápory dobrovolnické činnosti, dle Vás?“ Účastníci školení mají nechaný čas k zamyšlení, mají možnost si udělat poznámky k této otázce a poté se společně na toto téma bavíme. Otázka má spíše preventivní charakter, pravidelně se totiž stává, že účastníci vyjmenují několik kladů dobrovolnictví a žádný zápor nevnímají. Je důležité, aby si i možná negativa dobrovolnické činnosti uvědomili před uzavřením smlouvy a měli v paměti, že i nepříjemné situace se mohou během jejich působení v organizaci stát. Ale že vše se dá řešit a je třeba nebát se o těchto věcech mluvit.

Dobrovolníci samozřejmě mohou od svého záměru stát se dobrovolníkem kdykoliv odstoupit, o čemž jsou informováni. Vše je o dobrovolném přístupu a vše je plně v režii dotyčného zájemce, jak dalece se chce do programu zapojit, to necháváme plně na něm. Nikam dobrovolníky netlačíme a do ničeho je nenutíme.

Pokud si zájemce vybral program „Jeden na jednoho“, což je program, kdy je jeden klient, jeden dobrovolník a společně dle domluvy tráví svůj volný čas činnostmi, které je baví (návštěva koncertu, procházka v přírodě, povídání u kávy). V tomto případě je klient se zájemcem o dobrovolnictví seznámen a požadujeme, aby došlo alespoň ke dvou až třem setkání, první je seznamovací, při kterém je vždy přítomen koordinátor dobrovolníků. Pokud klient potřebuje doprovod v rámci programu „Jeden na jednoho“ nebo se dobrovolník podílí i na průvodcovské službě, první doprovod je uskutečněn společně s někým z pracovníků TCP, abychom zjistili, jak dobrovolník klienta doprovází. V případě nějakých nedostatků v doprovodu, následuje opětovné proškolení v průvodcování.

Dobrovolníka a klienta dáváme k sobě do dvojice podle dotazníků, které obě strany vyplňují. Zde záleží na citu koordinátora a dobrém odhadu, aby dokázal spojit vhodné dvojice. Pokud se kdokoliv z dvojice ve vztahu dobrovolník - klient nebude cítit dobře, není nic ztraceno, vždy se to dá řešit. Na toto důrazně upozorňujeme naše dobrovolníky, především, aby o svých problémech hovořili.

I z tohoto důvodu patří k dobrovolnické činnosti pravidelné schůzky dobrovolníků na intervizích. Intervize je setkání dobrovolníka, případně dobrovolníků s koordinátorem dobrovolnického programu. Při těchto setkáních se koordinátor informuje o spokojenosti dobrovolníka s programem, o naplnění jeho očekávání a možných změnách, na kterých je dále možné pracovat. Koordinátor má také možnost dozvědět se o možných problémech a nepříjemnostech, které se během práce dobrovolníka s klientem mohou objevit. Na intervizních sezeních je prostor k dohodě na společném a především nejvhodnějším řešení pro obě strany, tedy klienta a dobrovolníka. Dle potřeby mají možnost dobrovolníci využít také supervizi.

Supervize je jednou z možných pomocí, které může dobrovolník využít, když začne ve své dobrovolnické činnosti pociťovat problém. Supervize dává prostor podívat se na situaci jinak, s odstupem, možnost najít nová (jiná) řešení dané situace. Supervize je proces, kdy dochází k rozvoji dovedností a schopností, porozumění pomocí rozebírání

a popisování práce supervidovaných.¹⁴

Možnosti zúčastnit se supervize využili v dobrovolnickém programu zatím 2 dobrovolníci, kteří se zapojili do dvou po sobě jdoucích supervizních sezení. Při těchto dvou schůzkách šlo spíše o seznámení se s tímto procesem a pobavení se o spokojenosti či možných změnách v dobrovolnickém programu. V případě nějakého budoucího problému si mohou být dobrovolníci více jistí a už budou vědět, co supervize obnáší a zda jí pro řešení toho určitého problému využijí.

V případě, že dobrovolník má nějaký problém například s koordinátorem dobrovolníků, má možnost se obrátit na ředitele v organizaci či využít e-mailové schránky důvěry, která je spravována koordinátorkou koordinátorů dobrovolníků, tzn. pracovnící SONS ČR.

V období po zaškolení je po zájemci požadován výpis z trestního rejstříku, který je následně proplacen. Poté dochází k seznámení s klienty na klubech a různých akcích, kterých se zájemci účastní. Ať si zájemce vybral jakýkoliv dobrovolnický program, chceme vždy, aby navštívil nějaké kluby dle vlastního výběru. Jde o to, aby poznal klienty a aby klienti poznali jeho. Pro nás je důležité, že ho uvidíme v kontaktu s klienty, tudíž zjistíme, jak se chová, komunikuje. Přeci jen je každý, ač zaškolený zájemce o dobrovolnictví, cizí člověk.

Po několika účastech na akcích a klubech by již měl být zájemce rozhodnut, zda se chce dobrovolnictví opravdu věnovat. V případě, že ano, je s ním podepsána smlouva o dobrovolnické službě, ze které vyplývá pojištění na škody na majetku či zdraví způsobené dobrovolníkem klientu či klientem dobrovolníku.

Po podepsání smlouvy již nastává ta část práce, pro kterou zájemce přišel, samotná dobrovolná činnost, kdy je dobrovolník zapojen do aktivit, které si vybral. V této době, která trvá jeden měsíc, je dobrovolník stále ještě v úzkém kontaktu s koordinátorem.

V průběhu své činnosti odevzdává dobrovolník výkazy práce, abychom měli představu, jak program probíhá.

3.5 Jednotlivé typy činností v dobrovolnickém programu TCP

Zájemce má možnost vybrat si z několika činností, do kterých je možné se v rámci dobrovolnictví zapojit:

¹⁴ HAWKINS, P., SHOHEET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*, s. 17.

- Průvodcovská služba
- Předčitatelská služba
- Skupinové volnočasové aktivity
- Program „Jeden na jednoho“
- Presentační činnost
- Fundraising

Průvodcovská služba – dobrovolník, který si zadá tuto činnost, je oslovován v případě, že potřebujeme vypomoci s doprovody klientů, případně když má čas v určitý den, dá se domluvit pravidelné doprovázení jednoho klienta. Jde o doprovody k lékaři, na různé kulturní akce, na kluby do TyfloCentra či doprovod na nákup.

Předčitatelská služba – jde o předčítání časopisů, knih, příbalových letáků, třídění korespondence. Dle přání klienta a po domluvě s dobrovolníkem se tato činnost odehrává v prostorách TCP nebo u klienta v domácnosti.

Skupinové volnočasové aktivity - dobrovolníci se mohou zapojit svou pomocí do klubů stávajících nebo například přijít s návrhem na klub nový. Pokud je o nový klub ze strany klientů zájem a jde o činnost, která je pro klienty přínosem a nějakým způsobem je rozvíjí, není problém tento klub provozovat. Pod názvem volnočasové skupinové aktivity jsou též zahrnuty výlety, exkurse a sportovní aktivity s klienty, na kterých se dobrovolníci též podílejí. Při těchto činnostech dobrovolník pracuje s více klienty.

Program „Jeden na jednoho“ - je činnost, při které je jeden klient a jeden dobrovolník, kteří společně tráví čas činnostmi, které je samotné baví a na kterých se společně domluví. Např. jít na koncert, procházku, do restaurace. V tomto programu jsou k sobě dávány dvojice dle údajů v dotazníku, kde jsou specifika na dobrovolníka u klientů a bližší představa o klientovi u dotazníku pro dobrovolníky. Je také důležité vybírat dvojici dle zájmů a případně dle přání klienta. U tohoto programu „Jeden na jednoho“ je další koordinace opravdu na dvojici samotné, a proto je velmi důležité, aby si dobrovolník s klientem vyhovovali. V případě problému nastupuje s pomocí koordinátor dobrovolníků.

Prezentační činnost – částečně by se dalo říci, že všichni z dobrovolníků se na této činnosti podílejí a to pokud o svém působení v organizaci mluví. Prezentační činnost jako takovou rozumíme záměrné navštěvování například školy či nějaké firmy případně účast na veřejných prezentacích organizace, kde dotyčný dobrovolník mluví o svých zkušenostech a činnosti samotné.

Fundraising – jde o zapojení se dobrovolníka do shánění finančních prostředků pro danou organizaci. Jedná se například o oslovování firem či zapojení se do veřejných sbírek organizace.

4 Základní dělení zrakových vad

Zrakovou vadou rozumíme nedostatky zrakové percepce. Toto označení zahrnuje jak vrozené, tak získané poruchy, poškození zraku v důsledku úrazu i onemocnění, které způsobuje zhoršení zrakového vnímání.¹⁵

Zraková postižení se dělí do 5 kategorií, a to střední slabozrakost, silná slabozrakost, těžce slabý zrak, praktická nevidomost a úplná nevidomost. Je nutné si uvědomit, že ne všichni lidé, kteří navštěvují očního lékaře a nosí dioptrické brýle, se zahrnují do skupiny osob se zrakovým postižením. Osoby se zrakovým postižením rozumíme ty, jimž zraková vada nepříznivě ovlivňuje každodenní život. Zraková postižení zahrnují celou škálu poruch zraku, které se vyskytují často v kombinaci.¹⁶

4.1 Poruchy zraku

„Rozlišujeme pět skupin poruch zraku:

- *ztrátu zrakové ostrosti*
- *postižení šíře zorného pole,*
- *okulomotorické problémy,*
- *obtíže se zpracováním zrakových informací*
- *poruchy barvocitu“¹⁷*

- Ztráta zrakové ostrosti – člověk nevidí zřetelně, má problém s rozlišováním detailů. Tento typ zrakového postižení se měří Snellenovými optotypy.
- Postižení zorného pole – označuje se tím omezení viděného prostoru. Může znamenat například výpadky periferního vidění.
- Okulomotorické poruchy – jde o špatnou koordinaci pohybu očí. Člověk se například dívá na předmět nejprve jen nedním okem, poté druhým, oči se také mohou nerovnoměrně stáčet dovnitř.
- Obtíže se zpracováním zrakových informací – tato zraková porucha má příčinu v poruše zrakových center v kůře mozku. Sítnice ani zrakový nerv poškozené nejsou.¹⁸

¹⁵ ŠEVCOVÁ L., *Oftalmopedie*, s. 18.

¹⁶ Schindler, R., Pešák, M. [online]. *Kdo je zrakově postižený?* © 2002 - 2012 SONS ČR, [cit. 29. 1. 2012]. Dostupné na WWW: <<http://www.sons.cz/kdojezp.php>>.

¹⁷ ŠEVCOVÁ, L. *Oftalmopedie*, s. 18.

- Poruchy barvocitu – lidé s touto poruchou nerozeznávají částečně nebo úplně červenou, zelenou nebo modrou barvu. Příčina je v absenci pigmentu v očních čípcích pro jednu ze zmíněných barev, pokud chybí čípkové pigmenty zcela je člověk barvoslepý.¹⁹

4.2 Dělení zrakového postižení dle WHO:

1. „Střední slabozrakost – vizus 6/18 až 6/60.
2. Silná slabozrakost – vizus 6/60 až 3/60.
3. Těžce slabý zrak – vizus 3/60 až 1/60.
4. Praktická nevidomost – vizus pod 1/60 až světlocit se správnou projekcí (rozeznají směr zdroje světla).
5. Úplná nevidomost – světlocit s chybnou projekcí (rozeznají pouze světlo a tmu, nikoliv směr zdroje světla) až naprostá ztráta světlocitu.“²⁰

Vizus je označení zrakové ostrosti. Při zjišťování vizu se určuje schopnost oka rozlišit dva nejbližše umístěné body jako oddělené. Vyšetření vizu na dálku se provádí pomocí optotypů ve vzdálenosti 5 až 6 metrů, v případě, že pacient nepřečte ani největší velikost, vzdálenost je postupně snižována o 0,5 m. Vizus na blízko je zjišťován dle Jaegerových tabulek, to ve vzdálenosti 30 centimetrů, velikost písma v tabulkách odpovídá klasickému tisku.²¹

„Vizus se udává ve tvaru zlomku (kupř. $V = 6/6$, $V = 3/60$ apod.), kde hodnota v čitateli označuje vzdálenost, ze které klient četl, a ve jmenovateli číslo na straně toho kterého řádku na tabuli. Tato hodnota označuje vzdálenost v metrech, ze které daný řádek přečte zdravé oko.“²²

¹⁸ ŠEVCOVÁ, L. *Oftalmopedie*, s. 18.

¹⁹ Tamtéž, s. 15.

²⁰ SIKORA, M. *Zrak a jeho nejčastější vady*, s. 5

²¹ Schindler, R. [online]. *Zrakové vady – Hodnocení viz.* © 1995 - 1999 SONS, [cit. 4. 2. 2012]. Dostupné na WWW: <<http://www.brailnet.cz/sons/docs/zrak/viz.htm>>.

²² Tamtéž.

5 Práce s lidmi se zrakovým postižením

Zrakové postižení ztěžuje řadu každodenních činností, jedná se například o samostatný pohyb, orientaci v prostoru, přístup k informacím, přístup na trh práce a sociální kontakt. Nejde jen o to, aby se s tímto handicapem a s tím spojenými problémy vyrovnal člověk s postižením, ale aby i veřejnost měla povědomí o těchto překážkách.²³ Lidé se zrakovým postižením, když pomíneme jejich handicap, jsou zcela stejní jako většinová část populace se svými dobrými i špatnými vlastnostmi, se svými náladami, problémy a každodenními radostmi.²⁴

5.1 Základní znalosti dobrovolníků pro práci s lidmi se zrakovým postižením

5.1.1 První kontakt

Při oslovení člověka se zrakovým postižením je dobré pozdrav doplnit ještě lehkým dotykem na paži, aby dotyčný věděl, že oslovení je směřováno k němu. Při prvním kontaktu, nebo i v případě, že dotyčného člověka znáte, pozdravte vždy první a je dobré pozdrav doplnit i uvedením Vašeho jména, jelikož dotyčný člověk Vás po hlase nepozná.

S tímto pravidlem nebývá u dobrovolníků žádný problém a obvykle rychle si na něj zvyknou.

5.1.2 Správné poskytnutí doprovodu

Nejprve je dobré se domluvit na tom, z jaké strany chce být dotyčný doprovázen, tzn. z jaké strany se Vás dotyčný chce držet. Pokud mu nabídnete patřičnou paži, lehce se zavěsí a jde krok za Vámi. Z Vašeho pohybu může poté sledovat směr chůze a lépe reagovat na změny v terénu.²⁵

Rychlost chůze určuje pomalejší osoba z dvojice. Je důležité si uvědomit, že zde pomíneme své zdvořilostní chování dávat někomu přednost ve vstupu, to totiž v tomto případě neplatí, ať půjdete kdekoliv, Vy jako doprovod jdete vždy první.

²³ SIKORA, M. Zrak a jeho nejčastější vady, s. 5

²⁴ SONS ČR. [online]. *Desatero pro kontakt s nevidomým*. © 2002 - 2012 SONS ČR, [cit. 4. 2. 2012]. Dostupné na WWW: <http://www.sons.cz/desatero_k.php>.

²⁵ VAN DYCK, H. *Ne tak, ale tak*, s. 9

Jít vždy před doprovázeným, to dělá ze začátku účastníkům školení problémy. Nastává to obyčejně v případech nastupování do výtahu nebo do dopravních prostředků.

Dalším pravidlem je zastavování před překážkou, schodem. Pokud vstupujete na obrubník či schody vždy jděte kolmo. U překonávání schodů je důležité nezapomenout sdělit, zda jde o schody dolů či nahoru a pokud jde o netradiční schody popsat i to, např. točité schodiště. V případě točitého schodiště jde průvodce na užší straně schodnice.²⁶

Z pohybu po schodech mají účastníci školení obvykle přehnaný strach, ale pokud si to vyzkouší, většinou opadne. Též často zapomínají sdělovat směr schodu či obrubníku, tzn., obrubník nahoru, schod dolů.

Pokud dochází k doprovodu klienta, je nutné si ještě k jeho bezpečnosti uvědomit, že osoba, která doprovází, musí hlídat jak cestu, po které dvojice jde, tak také nezapomínat na bezprostřední okolí těla, tzn., hlídat různé cedule, větve či lešení, aby se dotyčný klient o ně nezranil.

Ze začátku přijde doprovod účastníkům dosti náročný, ale pokud klienty doprovází pravidelně, strach a obavy z nich rychle opadnou.

5.1.3 Správná komunikace

Při běžné komunikaci lidé často užívají slova „tady“ a „tamhle“, při komunikaci s osobou se zrakovým postižením je dobré se těmto slovům vyhnout, případně je doplnit o bližší popsání místa, kam obyčejně směřuje naše paže, když tato slova uvádíme v „běžné“ komunikaci.²⁷

Naopak není třeba se vyhýbat v hovoru slovům „podívat se“, „vidět“, „nevidomý“. Nevidomí lidé, tato slova běžně používají, i když tím například vyjadřují, že si dotyčnou věc „osahali“.²⁸

Poměrně častý dotaz, který se objevuje na školeních, je, jaká slova volit pro náhradu výrazů „podívat se“, atd. Cítím vždy určitou úlevu, když vysvětlím, že tato slova lidé se zrakovým postižením běžně používají a tudíž je není nutné nahrazovat žádnými jinými výrazy.

²⁶ *Vidíme ty, kteří nevidí* [VHS], CHVOJKA, K., © Symplysirena, Praha 2004. Vydáno s podporou Ministerstva zdravotnictví České republiky, pro potřeby Sjednocené organizace nevidomých a slabozrakých České republiky, 4 minuta 25 sekunda – 5 minuta.

²⁷ Tamtéž, 18 minuta - 18 minuta 25 sekunda.

²⁸ VAN DYCK, H. *Ne tak, ale tak*, s. 16

6 Standardy kvality sociálních služeb

Za důležité v souvislosti s tématem považují se krátce zmínit o standardech kvality sociálních služeb.

Standardy kvality sociálních služeb se staly závazným právním předpisem od 1. 1. 2007. Nestátní neziskové organizace se mají řídit dle 15. kritérií, z nichž je 9 závazných, ostatní jsou doporučující. Každá organizace si standardy kvality vypracovává sama dle pokynů Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky.²⁹ Zvyšování kvality sociální služby je obsahem standardu číslo 15. Kdy jde o hodnocení kvality a účinnosti dané služby. Předmětem hodnocení se stává také kritérium, zda služba naplňuje očekávání uživatelů.³⁰

K zjišťování spokojenosti či nespokojenosti uživatelů se službou se využívá obvykle dotazníkové šetření v organizaci, jeho vyhodnocení a poté závěry by měly vést k zlepšování služeb.

6.1 Sociální služba

„Sociální služby jsou poskytovány lidem společensky znevýhodněným, a to s cílem zlepšit kvalitu jejich života, případně je v maximální možné míře do společnosti začlenit, nebo společnost chránit před riziky, jejich jsou tito lidé nositeli. Sociální služby proto zohledňují jak osobu uživatele, tak jeho rodinu, skupinu, do nichž patří, případně zájmy širšího společenství.“³¹

6.2 Popis služeb, které jsou předmětem hodnocení kvality

Kvalitu poskytovaných služeb dobrovolníky hodnotím u sociálně aktivizačních služeb průvodcovské služby. Dle zákona 108/2002 Sb. o sociálních službách jsou tyto služby definovány následovně.

²⁹ MPSV. [online]. *Standardy kvality sociálních služeb*. Poslední aktualizace 26.10.2009, [cit. 12. 3. 2012]. Dostupné na WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/5963>>.

³⁰ BEDNÁŘ, M. *Manuál zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*, s. 93.

³¹ MATOUŠEK, O. *Sociální služby*, s. 9.

6.2.1 Sociálně aktivizační služba

Podle § 66 zákona 108/2006 Sb. je tato služba poskytována terénní nebo ambulantní formou. Služba je určena osobám se zdravotním postižením, nebo osobám v důchodovém věku, kterým hrozí z těchto důvodů sociální vyloučení. Služba pomáhá uživateli zapojit se do společenského kontaktu, pomáhá uživateli uplatnit jeho práva a zájmy, snaží se o sociálně terapeutické působení na klienta.³²

6.2.2 Průvodcovská služba

Služba je poskytována terénní nebo ambulantní formou, a to osobám, které mají sníženou schopnost orientace, komunikace vlivem vysokého věku nebo zdravotního postižení. Obsahem služby je zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, pomoc uživateli s uplatněním jeho práv, zájmů a pomoc s vyřizováním osobních záležitostí.³³

³² Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 66.

³³ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 42.

7 Praktická část

V praktické části práce se věnuji kvalitativnímu průzkumu, který jsem prováděla s klienty pomocí řízeného rozhovoru. Průzkumným vzorkem byli klienti starší 15 let se zrakovým postižením, kteří využívají služeb dobrovolníků. Do šetření se zapojilo 15 klientů, kteří souhlasili se zapojením do průzkumu. Všechny rozhovory byly prováděny v prostorách TCP.

Celý rozhovor je součástí práce (viz. příloha č. 3).

7.1 Popis průzkumného prostředí

TCP v současné době poskytuje služby klientům se zrakovým a kombinovaným postižením od 15 let (u sociální rehabilitace již od 9 let).

U kombinovaného postižení se musí jednat o osobu se zrakovým postižením s přidruženým postižením.

Společnost poskytuje průvodcovskou a předčitatelskou službu, odborné sociální poradenství, sociálně rehabilitační služby a sociálně aktivizační služby. Snahou všech služeb a pracovníků TCP je snaha o udržení samostatnosti klienta po co nejdelší možnou dobu. Proto se všichni snažíme o to, aby činnosti, které klient zvládá sám, opravdu sám vykonával, popřípadě jen s drobnou pomocí průvodce (sociálního pracovníka).

7.2 Popis fungování organizace

Chod TyfloCentra nyní zajišťují 4 osoby, a to paní ředitelka, jeden sociálně rehabilitační pracovník a 2 sociální pracovnice.

Činnost TCP je dotována Krajským úřadem Plzeňského kraje, Ministerstvem práce a sociálních věcí, Úřadem městského obvodu Plzeň 3, Úřadem práce v Plzni a dalšími soukromými sponzory.

Organizace má k dispozici kanceláře pro 3 zaměstnance, místnost pro internetovou kavárnu, klubovnu a malou místnost pro simulovanou střelbu „tělocvičnu“. Tyto prostory jsou ve třetím patře budovy opatřené výtahem. Výhodou je, že ve stejné budově (o patro níže) se nachází i Tyfloservis, který poskytuje služby též klientům se zrakovým postižením. Budova je vybavena orientačním majáčkem pro osoby se

zrakovým postižením, tzn., pokud je klient vybaven pomůckou pro nevidomé „vysílačkou“, bude po stisknutí ovládacího tlačítka nasměrován do správného vchodu.

Jako sociální pracovník se v TCP nejčastěji setkávám se zákonem o sociálních službách 108/2006 Sb., se zákonem o ochraně osobních údajů 101/2000 Sb. s etickým kodexem sociálního pracovníka.

Organizace, se kterými TCP spolupracuje je především Tyflosevis, který poskytuje také služby lidem se zrakovým postižením – především poradenství ohledně kompenzačních pomůcek pro osoby se zrakovým postižením a služby týkající se začlenění osob se zrakovým postižením do společnosti, udržení či obnovení samostatnosti i přes zrakový handicap. Též spolupracujeme se sociálními odbory, základní školou a mateřskou školou pro zrakově postižené a vady řeči, s 44. mateřskou školou, s rodinnými příslušníky a v neposlední řadě s dobrovolníky.

7.3 Cíl práce

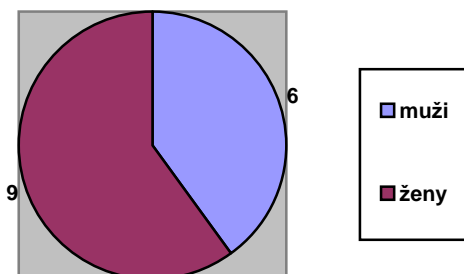
Cílem průzkumu praktické části práce je zjištění kvality sociálních služeb poskytovaných dobrovolníky v TCP. Průzkum je zaměřen na dvě sociální služby, do kterých se mohou dobrovolníci zapojit, jde o službu průvodcovskou a sociálně aktivizační.

Dílním cílem je zjistit jakou měrou se dobrovolníci podílejí na průvodcovské a sociálně aktivizační službě TCP.

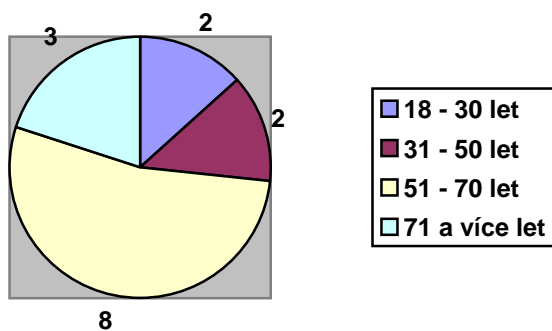
7.4 Vyhodnocení rozhovorů

1. Rozhovoru se zúčastnilo celkem 15 respondentů.

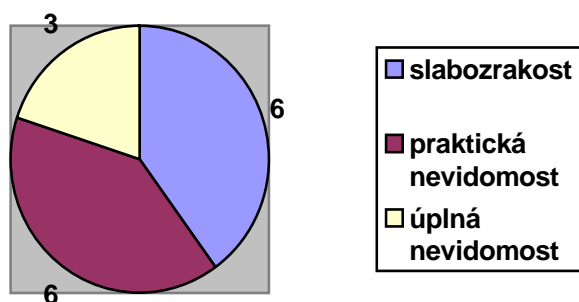
Graf č. 1 – rozdělení respondentů dle pohlaví



Graf č. 2. rozdělení respondentů dle věku



Graf č. 3. rozdělení respondentů dle zrakové vady



Tab. č. 1 Otázky (uzavřené) týkající se obecné části dotazníku

Obecná část	2. otázka – Je něco, co Vám bylo v kontaktu s dobrovolníkem / dobrovolníky nepříjemné?	3. otázka – Setkal/a jste se někdy s nevhodným chováním u dobrovolníků ?	6. otázka – Připadá Vám, že jsou dobrovolníci dostatečně obeznámeni s tím, jak se chovat k lidem se zrakovým postižením?	8. otázka - Kdybyste měl/a práci dobrovolníků celkově ohodnotit, dle Vašich zkušeností, jakou známku byste dal/a?
1	NE	NE	ANO	1
2	NE	NE	ANO	1
3	NE	NE	ANO	1
4	NE	NE	SPÍŠE ANO	1
5	NE	NE	ANO	2
6	NE	NE	SPÍŠE ANO	2
7	NE	NE	NEDOKÁŽI POSOUDIT	1
8	NE	NE	SPÍŠE ANO	1
9	NE	NE	ANO	1
10	NE	NE	ANO	1
11	NE	NE	SPÍŠE ANO	1
12	NE	NE	ANO	2
13	NE	NE	SPÍŠE ANO	2
14	NE	NE	SPÍŠE ANO	2
15	NE	NE	ANO	1

Shrnutí výsledků tabulky číslo 1.

Mým záměrem v obecné části rozhovoru bylo zjistit, jaké zkušenosti mají klienti s dobrovolníky a dozvědět se jak jsou celkově s dobrovolníky spokojeni.

Žádný z respondentů se neseťkal s nevhodným chováním u ani ničím, co by pro něj bylo nějakým způsobem nepříjemné. Většině klientů připadá, že dobrovolníci vědí, jak se chovat k lidem se zrakovým postižením. Na otázku: „Připadá Vám, že jsou dobrovolníci dostatečně obeznámeni s tím, jak se chovat k lidem se zrakovým postižením?“ Zvolilo 8 respondentů odpověď ANO, 6 respondentů SPÍŠE ANO a 1 respondent NEDOKÁŽI

POSOUDIT. Celkové ohodnocení se pohybovalo poměrně ve velmi uspokojivých číslech, 10 výborných a 5 chvalitebných ohodnocení.

Otázky týkající se obecné části – otevřené otázky.

Otázka 1. – Jak hodnotíte přístup dobrovolníků k Vám?

Z 15 respondentů 2 uvedli přístup za výborný, 1 hodnotil přístup skvěle, 1 zatím velice dobrý, 4 za dobrý, 4 za kladný, 1 za bezproblémový, 2 za pozitivní.

Otázka 4. – Pokud ANO, můžete prosím blíže uvést?

Na otázku 4. byl respondent odkazován v případě, že v otázce 3. odpověděl ANO, tzn., že se setkal s nevhodným chováním u dobrovolníků.

Na otázku č. 3 nikdo z respondentů neodpověděl ANO, proto nebyla otázka č. 4 nikomu z respondentů položena.

Otázka 5. – Z jakého důvodu jste se rozhodl/a služeb dobrovolníků využívat?

Z 15 respondentů odpovědělo 12.

6 respondentů uvedlo potřebu pomoci, 3 respondenti uvedli potřebu doprovodu, 1 respondent uvedl jako důvod osamělost, 1 respondent účast na akci, která byla vedena dobrovolníkem, a 1 respondent nevěděl.

Otázka 7. – Pokud jste odpověděl/a NE, můžete prosím uvést konkrétní příklad?

Na 7. otázku byl respondent odkázán v případě, pokud odpověděl NE na 6. otázku, tzn., pokud mu dobrovolníci nepřípadají dostatečně obeznámeni s tím, jak se chovat k lidem se zrakovým postižením.

Na otázku č. 6 nikdo z respondentů neodpověděl NE, proto nebyla otázka č. 7 nikomu z respondentů položena.

Otázka 9. – Je něco, co byste doporučil/a koordinátorovi dobrovolníků, aby v práci zlepšil?

Ze 14 respondentů odpovědělo 5 respondentů ne, 4, že neví, 1 „aby s námi chodili dobrovolníci více na akce, aby chodili i ti noví (další)“, 1 z respondentů uvedl „vyzkoušet si slepotu na půl dne“, 1 respondent doporučil „informovat seniory více o této možnosti – mít dobrovolníka“,

2 respondenti navrhli zacílit při vyhledávání dobrovolníků na „sportovní a starší zájemce“ o dobrovolnictví.

Tab. č. 2 Otázky (uzavřené) týkající se sociálně aktivizačních služeb (kluby)

SAS - kluby	10. otázka - Navštívujete (navštěvoval/a jste) nějaký klub, který je veden dobrovolníky?	11. otázka – Jste (byl/a jste) spokojena s náplní klubů vedených dobrovolníky?	13. otázka – Je klub dostatečně přizpůsoben lidem se zrakovým postižením?	15. otázka – Je něco, co byste doporučil/a, aby v klubových aktivitách zlepšil?
1	ANO	ANO	ANO	NEVÍM
2	ANO	ANO	ANO	NEVÍM
3	NE	----	----	----
4	ANO	ANO	ANO	NE
5	NE	----	----	----
6	NE	----	----	----
7	ANO	ANO	ANO	NE
8	NE	----	----	----
9	ANO	ANO	ANO	ANO
10	NE	----	----	----
11	ANO	ANO	ANO	NEVÍM
12	ANO	ANO	----	NEVÍM
13	ANO	NE	NE	NEVÍM
14	NE	----	----	----
15	ANO	ANO	NEVÍM	NEVÍM

Shrnutí výsledků tabulky číslo 2.

U otázek na klubové aktivity bylo mým záměrem zjistit spokojenost se stávajícími kluby a s mírou jejich přizpůsobení vzhledem ke zrakovému postižení klientů. Zajímala jsem se i o případné návrhy na zlepšení.

Spokojenost s kluby převládala u 8 z 9 respondentů, 1 respondent spokojen nebyl. 8 respondentů se chtělo vyjádřit k otázce přizpůsobení klubů vzhledem ke zrakovému postižení. 6 respondentů se v tomto směru vyjádřilo, že kluby vnímají jako přizpůsobené, 1 respondent uvedl, že kluby nejsou přizpůsobené a 1 respondent nevěděl. Na otázku, zda je něco, co by doporučili, aby se v klubových aktivitách zlepšilo, uvedlo z 9 respondentů nejčastěji odpověď NEVÍM 6 respondentů, NE 2 respondenti, ANO 1 respondent. Pokračování viz. otázka č. 16.

Otázky týkající se sociálně aktivizační služby (akce).

Z 15 respondentů chodí 9 na kluby, které jsou vedeny dobrovolníkem.

Otázka 12. – Přijdou Vám dobrovolníci dostatečně připraveni vzhledem k náplni klubu? (můžete specifikovat)

7 respondentů uvedlo, že dobrovolníci byli připravení, 5 z těchto 7 respondentů uvedlo velkou míru spokojenosti („výborně“, „odborně připraveni“, „hodně jsme se od nich naučili“, „v každém pádě“, „bezděčně“).

1 z respondentů nevěděl a jeden z respondentů vyjádřil, že dobrovolník byl na klubu připraven, „ale spíše pro vidící klienty“.

Otázka 16. – Pokud ANO, můžete prosím konkretizovat?

Na otázku 16. byl respondent odkazován v případě, že v otázce 15. odpověděl ANO, tzn., že měl doporučení pro dobrovolníky, aby v klubových aktivitách zlepšili.

Z 9 respondentů měl 1 doporučení, a to: „Pokusit se získat větší účast na klubu“.

Tab. č. 3 Otázky (uzavřené) týkající se sociálně aktivizačních služeb

SAS - akce	17. otázka – Zúčastnil/a jste se nějaké akce vedené dobrovolníky?	18. otázka – Myslíte, že byla akce dobře připravená?	20. otázka – Jste spokojen/a se skladbou aktivit, které nabízejí dobrovolníci?
1	ANO	ANO	ANO
2	ANO	ANO	ANO
3	ANO	ANO	ANO
4	ANO	ANO	SPÍŠE ANO
5	ANO	ANO	NEVÍM
6	ANO	ANO	ANO
7	NE	----	----
8	NE	----	----
9	ANO	ANO	ANO
10	NE	----	----
11	NE	----	----
12	NE	----	----
13	NE	----	----
14	NE	----	----
15	NE	----	----

Shrnutí výsledků tabulky číslo 3.

U otázek, které se týkaly sociálně aktivizačních služeb (akcí) jsem chtěla znát zhodnocení spokojenosti se stávajícím stavem. Na tipy možných dalších aktivit jsem se neptala, jelikož návrhů od klientů je k této aktivitě dobrovolníků již značné množství.

Všichni dotazovaní respondenti vyjádřili spokojenost s akcí, které se zúčastnili. Na otázku spokojenosti se skladbou aktivit již nebyla jejich odpověď tak jednoznačná, ze 7 respondentů odpovědělo ANO 5 respondentů, SPÍŠE ANO 1 respondent a 1 respondent nevěděl.

Otázky týkající se sociálně aktivizační služby (akce).

Z 15 respondentů se zúčastnilo 7 akcí, které byly vedeny dobrovolníkem.

Otázka 19. – Pokud NE, měl/a byste nějaké doporučení, čeho se příště vyvarovat?

Tato otázka nebyla zodpovězena nikým ze 7 respondentů.

Na otázku 19. byl respondent odkazován v případě, že by v otázce 18. odpověděl NE, tzn., vyjádřil svůj názor, že akce vedená dobrovolníkem, dle jeho mínění, nebyla dobře připravena

U žádného z dotazovaných se tento názor neobjevil.

Tab. č. 4 Otázky (uzavřené) týkající se průvodcovské služby

Průvodcovská služba	21. otázka – Doprovázel Vás někdy dobrovolník?	22. otázka – Byl/a jste s jeho doprovodem spokojena?	23. otázka – Cítíte se v doprovodu dobrovolníka bezpečně?	25. otázka – Pripadá Vám, že jsou dobrovolníci dostatečně obeznámeni se základními pravidly průvodcování?	27. otázka – Vyjádřete prosím svou spokojenost s průvodcovskou službou poskytovanou dobrovolníky známkováním.
1	ANO	ANO	ANO	SPÍŠE ANO	1
2	ANO	ANO	ANO	ANO	1
3	ANO	ANO	ANO	ANO	1
4	ANO	SPÍŠE ANO	ANO	ANO	1
5	NE	----	----	----	----
6	NE	----	----	----	----
7	NE	----	----	----	----
8	NE	----	----	----	----
9	NE	----	----	----	----
10	NE	----	----	----	----
11	NE	----	----	----	----
12	NE	----	----	----	----
13	ANO	SPÍŠE ANO	SPÍŠE ANO	SPÍŠE ANO	2
14	ANO	ANO	ANO	SPÍŠE ANO	2
15	NE	----	----	----	----

Shrnutí výsledků tabulky číslo 4.

Mým záměrem bylo zjistit, zda se klienti cítí bezpečně a jistě v doprovodu dobrovolníků a zda nepocítí'ují nějaké závažné nedostatky, kterých by bylo třeba se pro příště vyvarovat.

Spokojenost s doprovody dobrovolníků byla poměrně vysoká, při vyjádření míry bezpečnosti volili respondenti též velmi uspokojivé hodnocení, z 6 respondentů 5 respondentů zvolilo odpověď ANO, 1 respondent SPÍŠE ANO. Při dotazování na míru informovanosti dobrovolníků se základními pravidly průvodcování byla odpověď u 3 respondentů nejvyšší možná ANO, u 3 respondentů o třídu nižší, to SPÍŠE ANO. Známkování bylo též velmi uspokojivé, 4 respondenti ohodnotili známkou výborně, 2 respondenti chvalitebně.

Otázky týkající se průvodcovské služby.

Z 15 respondentů využilo 6 dobrovolníka k doprovodu.

Otázka 24. – Měl/a byste k jeho (dobrovolníka) doprovodu nějakou poznámku, nějaké doporučení.

4 z šesti respondentů neměli žádnou poznámku ani doporučení, 2 respondenti doporučili: „Aby více popisovali, co vidí“, „Nezapomínat říkat překážky“.

Otázka 26. – Pokud NE, můžete prosím konkretizovat?

Tato otázka nebyla zodpovězena nikým z respondentů.

Na otázku 26. byl respondent odkazován v případě, že by v otázce 25. vyjádřil svůj názor, že dobrovolníci dle jeho mínění nejsou dostatečně seznámeni se základními pravidly průvodcování.

U žádného z 6 dotazovaných se tento názor neobjevil.

7.4.1 Vyhodnocení dílčího cíle práce

Dílčím cílem je zjistit jakou měrou se dobrovolníci podílejí na průvodcovské a sociálně aktivizační službě TyloCentra Plzeň, o.p.s.

Za rok 2011 bylo využito klienty 707 hodin průvodcovské služby, která byla poskytnuta pracovníky TCP Plzeň. Klienti využili též doprovodů od dobrovolníků, a to v celkovém počtu 127,25 hodin.

V roce 2011 proběhlo v TCP celkem 215 klubů, z tohoto počtu bylo 74 vedeno dobrovolníky. Počet jednorázových akcí pro klienty představuje číslo 38, z tohoto počtu jsou 3 akce, které pořádali dobrovolníci.

7.5 Diskuse

Hlavním cílem šetření mé bakalářské práce bylo zjistit, jak hodnotí klienti služby, které jim poskytují dobrovolníci TCP. Průzkum byl zjišťován u dvou služeb, které dobrovolníci poskytují nejčastěji, a to u sociálně aktivizační služby a průvodcovské služby. Respondentů jsem se ptala, do jaké míry jsou spokojeni a jaké jsou jejich typy na možné zlepšení práce dobrovolníků.

Úvod rozhovoru jsem věnovala obecné části, kde se mohli respondenti vyjádřit k celkovému působení dobrovolníků v organizaci a sdělit svou spokojenost či nespokojenost s jejich přístupem. V této části nikdo s dotazovaných nevyjádřil žádné znepokojivé sdělení ani žádnou špatnou zkušenost s přístupem dobrovolníků. Ba naopak vyloučilo, že celkový přístup dobrovolníků je hodnocen kladně.

U sociálně aktivizačních služeb jsem rozdělila hodnocení na klubové aktivity a akce, na kterých se mají možnost dobrovolníci podílet. U klubů jsem zjistila kladné hodnocení až na jednoho respondenta, který spokojen nebyl.

Důležitým ukazatelem, je pro mě zhodnocení míry přizpůsobení klubu vzhledem k zrakovému postižení, jelikož naší prioritou jako organizace je, aby služby byly přizpůsobeny lidem se zrakovým postižením. Pouze jeden respondent se v tomto případě vyjádřil záporně, že klub nebyl dostatečně přizpůsoben vzhledem k zrakovému postižení zúčastněných. Bohužel poté nedokázal uvést, co by se mělo v tomto případě zlepšit.

U akcí, které byly vedeny dobrovolníky, vyjádřili zúčastnění respondenti jednohlasně spokojenost.

U hodnocení průvodcovské služby jsem od respondentů požadovala vyjádření míry spokojenosti s doprovodem, ale i zda se cítili bezpečně v doprovodu dobrovolníka. V odpovědích zaznělo pouze kladné ohodnocení.

Myslím si, že v odpovědích respondentů se odráží zodpovědný přístup dobrovolníků a jejich ochota pomoci klientům.

Dílčím cílem, který jsem si vytyčila, bylo zjistit, jakou měrou se dobrovolníci podílejí na dvou již zmíněných službách. V roce 2011 bylo poskytnuto klientům celkem 834,25 hodin průvodcovské služby. Z celkového počtu těchto hodin, bylo dobrovolníky poskytnuto 127,25 hodin.

Na průvodcovské službě se v roce 2011 podíleli 4 dobrovolníci. Počet hodin, které dobrovolníci poskytli klientům, hodnotím jako uspokojivé.

V rámci sociálně aktivizační služby proběhlo v roce 2011 celkem 215 klubů, z tohoto počtu bylo 74 klubů vedeno dobrovolníky.

U klubových aktivit vnímám zapojení dobrovolníků za velmi vysoké. A jejich pomoc je v tomto případě velkým přínosem.

Počet jednorázových akcí, které během roku 2011 byly pro klienty uspořádány, představuje číslo 38, z tohoto počtu jsou 3 akce, které pořádali dobrovolníci.

V této aktivitě nejsou dobrovolníci příliš činní a tomu odpovídá i počet zorganizovaných akcí. Jde totiž o poměrně náročnou činnost, jejíž příprava zabere poměrně dost času. Z již proběhnutých akcí mohu zmínit „Relaxační hudbu“ a „Setkání u knih R. Fulghuma“.

Dle autorů Tošnera a Sozanské je hodnocení či evaluace práce dobrovolníků důležitým ukazatelem. Jde o prezentaci dobrovolnické práce navenek. Také dobrovolníci si zaslouží, aby jejich práce byla jak evidována, tak zhodnocena.

Myslím si, že hodnocení služeb dobrovolníků je nutné provádět, aby mohlo dojít ke změnám, které jsou žádoucí a z řad klientů žádané.

Závěr

Ve své bakalářské práci jsem se snažila nastínit problematiku dobrovolnictví v organizaci, jež poskytuje sociální služby lidem se zrakovým postižením. Velkou výhodou a další službou, kterou mnohé neziskové organizace již poskytují je právě dobrovolnictví. Jde o jakési větší otevření organizace veřejnosti a využití přirozeného potenciálu lidí, kteří chtějí svou pomoc nabídnout. Pro klienty skýtá dobrovolnictví nejen nabídnutou pomoc, ale i potenciální přátelství a bezpochyby pomáhá k větší přirozené integraci osob s postižením.

Dva respondenti se mi během rozhovoru svěřili, že by rádi, aby dobrovolníci více popisovali okolí, když je dobrovolník doprovází. I tento podnět by právě mohl řešit nápad, který vyvstal během prováděného průzkumu. A to, že by bylo dobré procvičovat dovednosti dobrovolníků v průvodcování alespoň 2x do roka zábavnou formou. Ideální by bylo, aby se sešli vždy všichni dobrovolníci, kteří poskytují průvodcovskou službu a společně by tuto dovednost procvičovali. Do této činnosti bychom rádi zapojili i klienty, protože to se již v minulosti osvědčilo.

Účastníci by si během setkání procházeli různé trasy a překážkové dráhy s klapkami na očích nejprve sami a poté v doprovodu druhého dobrovolníka, který by jim trasu popisoval a doprovázel je. Následně by došlo k vystřídání úloh ve dvojici. Při těchto aktivitách by docházelo k prohlubování dovednosti správného průvodcování a opakování základních pravidel.

Další věcí, která během rozhovorů vyšla najevo, byl problém v rozlišení kdo je dobrovolníkem a kdo pracovníkem TCP. Tato situace nastala u klientů, jež navštěvují jen jeden klub v TCP a jiné služby nevyužívají. Jsem ráda, že prostřednictvím rozhovoru mohlo dojít k osvětlení situace.

Co už ze stany TCP bylo řešeno, ale bez úspěchu bylo opět klienty navrženo, aby se zapojili do dobrovolnické činnosti starší dobrovolníci. To bohužel bude těžké ovlivnit, ale můžeme se opět pokusit oslovit nějaké spolky či kluby důchodců.

Celkově shledávám za uspokojivé, že úsilí dobrovolníků bylo kladně ohodnoceno a klienti jsou s prací dobrovolníků spokojeni.

Aktivitám dobrovolníků v TCP se věnuji již více jak 3 roky a stále mi vyvstává, aby koordinace dobrovolníků dosáhla lepších výsledků a mohla uspokojit vyšší počet klientů i zájemců o dobrovolnictví, bylo by zapotřebí pracovníka, který by mohl

věnovat převážnou část pracovního dne právě této činnosti. Nejde ani tak o náročnost práce samotné, ale spíše komplikovanost skloubení časových možností dobrovolníků a poté klientů. Pokud bychom totiž měli uspokojit přání většiny klientů a zájemců o dobrovolnictví, bylo by nasnadě zvážit tento návrh. Myslím si, že dobrovolníci by si více času a pozornosti zasloužili. Já osobně postrádám větší prostor pro obyčejné rozhovory s dobrovolníky o jejich činnosti v přátelském duchu bez spěchu a časové tísně.

Dílním cílem mé práce bylo zjištění, jako měrou se dobrovolníci podílejí na průvodcovské službě a sociálně aktivizační službě.

U průvodcovské služby jde o poměrně nízký počet hodin, to ale souvisí s charakterem záležitostí, které se této službě týkají, jde totiž převážně o doprovody k lékaři, na úřad nebo na klubové aktivity do TCP a to se děje většinou v dopoledních nebo časných odpoledních hodinách. V tyto časy dobrovolníci pomoci nemohou.

U sociálně aktivizační služby, konkrétně u klubových aktivit zaujímá pomoc dobrovolníků vysoké číslo. U akcí se je naopak vzhledem k náročnosti přípravy zapojení dobrovolníků nízké.

Od roku 2007 jsou sociální služby povinny vytvářet si standardy kvality, které jsou poté kontrolovány a hodnoceny. Je dána určitá norma, kterou by daná služba měla splňovat a zahrnovat. Je zde nastavené i zvyšování kvality poskytovaných sociálních služeb standardem číslo 15: „Zvyšování kvality sociálních služeb“. Jedním z důležitých ukazatelů hodnocení kvality služeb je právě zpětná vazba od klientů, kteří služby v dané organizaci využívají. Myslím, že zpětná vazba je velmi důležitým ukazatelem a je nutné ji brát v potaz, když mají sociální služby splnit svůj účel, tj. pomáhat klientům zvládat každodenní činnosti, na které sami nestačí. Proto jsem ráda, že i práci dobrovolníků jsme mohli tomuto hodnocení podrobit.

Ukázalo se, že společné úsilí dobrovolníků a jejich odhodlání pomoci klientům v těchto dvou službách je přijímáno pozitivně a s kladným ohlasem.

Chtěla bych na tomto místě všem našim dobrovolníkům poděkovat za jejich obětavou práci a pomoc jak klientům, tak celé organizaci. Pro mě osobně jsou inspirací a často s velkým obdivem pozoruji jejich odhodlání přispět dobré věci.

Seznam použitých zdrojů

BEDNÁŘ, M. *Manuál zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe.*

Olomouc: Caritas, 2011. ISBN 978-80-260-0086-0.

BOLZANO, B. *O pokroku a dobročinnosti.* Praha: Vyšehrad, 1951. ISBN neuvedeno.

BOUKAL, P. *Nestátní neziskové organizace.* Praha: Oeconomica, 2009. ISBN 978-80-245-1650-9.

HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích,* Praha : Portál, 2004, ISBN 80-7178-715-9.

Hestia, o. s. [online]. *Legislativa dobrovolnictví.* © 2012 VISUS [cit. 14. 3.2012].

Dostupné na WWW: <<http://www.hest.cz/hestia/pro-dobrovolniky/legislativa-dobrovolnictvi/>>.

MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce. 2. rozšířené vydání.* Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8.

MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby. 2. aktualizované vydání.* Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0041-3.

MPSV. [online]. *Standardy kvality sociálních služeb.* Poslední aktualizace 26. 10. 2009, [cit. 12. 3. 2012]. Dostupné na WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/5963>>.

SCHINDLER, R. [online]. *Zrakové vady – Hodnocení viz.* © 1995 - 1999 SONS, [cit. 4. 2. 2012]. Dostupné na WWW: <<http://www.brailnet.cz/sons/docs/zrak/viz.htm>>.

SCHINDLER, R., PEŠÁK, M. [online]. *Kdo je zrakově postižený?* © 2002 - 2012 SONS ČR, [cit. 29. 1. 2012]. Dostupné na WWW: <<http://www.sons.cz/kdojezp.php>>.

SIKORA, M. *Zrak a jeho nejčastější vady.* Praha; 2008, nepublikovaný rukopis.

ŠEVCOVÁ, L. *Oftalmopedie*. 2. doplněné vydání. Brno: Paido, 2000. ISBN 80-85931-84-2.

TOŠNER, J.; SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-514-8.

SONS ČR. [online]. *Desatero pro kontakt s nevidomým*. © 2002 - 2012 SONS ČR, [cit. 4. 2. 2012]. Dostupné na WWW: <http://www.sons.cz/desatero_k.php>.

SONS ČR. [online]. *O zrakových vadách*. © SONS ČR 2005-7, [cit. 4. 2. 2012]. Dostupné na WWW: <<http://www.tyfloemploy.org/o-zrakovych-vadach>>.

SONS ČR. [online]., *Desatero pro kontakt s nevidomým, kterého vede vodící pes*. © 2002 - 2012 SONS ČR, [cit. 4. 2. 2012]. Dostupné na WWW: <http://www.sons.cz/desatero_p.php>.

VAN DYCK, H. *Ne tak, ale tak*. 2. vydání. Praha: Tyfloservis SONS ČR, 2000. ISBN 80-902025-6-X.

Vidíme ty, kteří nevidí [VHS], CHVOJKA, K., © Symplysirena, Praha 2004. Vydáno s podporou Ministerstva zdravotnictví České republiky, pro potřeby Sjednocené organizace nevidomých a slabozrakých České republiky.

Zákon 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, ve znění platném k 24. 4. 2002.

Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění platném k 14. 3. 2006.

Seznam příloh

1. Rozhovor
2. Plakát určený pro nábor zájemců o dobrovolnictví v TCP
3. Vedlejší průzkum v TCP

Příloha č. 1.

Rozhovor

Jmenuji se Martina Eibichtová a 4. rokem studuji na Teologické fakultě v Českých Budějovicích obor Sociální a charitativní práce. Tématem mé bakalářské práce je „Průzkum kvality sociálních služeb poskytovaných dobrovolníky v TyfloCentru Plzeň, o.p.s.“. Tento dotazník je určen klientům nad 15 let, kteří využívají služeb dobrovolníků. Dotazník je rozdělen na tři části, obecnou část, a dle dvou služeb, které dobrovolníci poskytují. První ze služeb je sociálně aktivizační, druhou je služba průvodcovská. Dotazník bude vyplňován formou řízeného rozhovoru. Tzn., že Vám budu číst otázky z dotazníku a Vy na ně budete odpovídat dle svého uvážení.

U některých otázek jsou k volbě možností odpovědí, které vyberete. Všechny údaje budou použity pouze pro potřeby bakalářské práce a jako interní materiály TyfloCentra Plzeň, o.p.s., Vaše anonymita bude plně zachována, nikde nebude uvedeno Vaše jméno ani jiné identifikační údaje.

Výsledky budou sloužit ke zlepšení a optimalizaci práce dobrovolníků. Prosím Vás proto o zodpovězení dotazů, které Vám budu pokládat.

Řízený rozhovor (hodnocení práce dobrovolníků) rozdělení na SAS a PS

Muž:

Žena:

Věkové rozhraní: 15 – 18 let, 19 - 30 let, 31 – 50 let, 51 – 70 let,
71 let a více

Stupeň zrakového postižení:

slabozrakost praktická nevidomost úplná nevidomost

Část obecná

1. Jak hodnotíte přístup dobrovolníků k Vám?
2. Je něco, co Vám bylo v kontaktu s dobrovolníkem/dobrovolníky nepříjemné?
3. Setkal/a jste se někdy s nevhodným chováním u dobrovolníků?
ANO NE
4. Pokud ANO, můžete prosím blíže uvést?
5. Z jakého důvodu jste se rozhodl/a služeb dobrovolníků využívat?
6. Pripadá Vám, že jsou dobrovolníci dostatečně obeznámeni s tím, jak se chovat k lidem se zrakovým postižením?
ANO SPÍŠE ANO SPÍŠE NE NE NEDOKÁŽI POSOUDIT

7. Pokud jste odpověděl/a NE, můžete prosím uvést konkrétní příklad?
8. Kdybyste měl/a práci dobrovolníků celkově ohodnotit, dle Vašich zkušeností, jakou známku byste dal/a? (známkování jako ve škole)
9. Je něco, co byste doporučil/a koordinátorovi dobrovolníků, aby v práci zlepšil?

Otázky týkající se (SAS) – klubové aktivity

10. Navštěvujete (navštěvoval/a jste) nějaký klub, který je veden dobrovolníky?
ANO NE
11. Jste (byl/a jste) spokojena s náplní klubů vedených dobrovolníky?
12. Přijdou Vám dobrovolníci dostatečně připraveni vzhledem k náplni klubu?
(můžete specifikovat)
13. Je klub dostatečně přizpůsoben lidem se zrakovým postižením?
14. Můžete zhodnotit kvalitu klubu, který je veden dobrovolníky? (známkování jako ve škole)
15. Je něco, co byste dobrovolníku doporučil/a, aby v klubových aktivitách zlepšil?
ANO NE NEVÍM
16. Pokud ANO, můžete prosím konkretizovat?

Otázky týkající se (SAS) – volnočasové aktivity

17. Zúčastnil/a jste se, nějaké akce vedené dobrovolníky?
ANO NE
18. Myslíte, že byla akce dobře připravená?
ANO SPÍŠE ANO SPÍŠE NE NE NEVÍM
19. Pokud NE, měl/a byste nějaká doporučení, čeho se příště vyvarovat?
20. Jste spokojen/a se skladbou aktivit, které nabízejí dobrovolníci?
ANO SPÍŠE ANO SPÍŠE NE NE NEVÍM

Otázky týkající se (PS)

21. Doprovázel Vás někdy dobrovolník?
22. Byl/a jste s jeho doprovodem spokojen/a?
ANO SPÍŠE ANO SPÍŠE NE NE NEVÍM
23. Cítíte se v doprovodu dobrovolníka bezpečně?
ANO SPÍŠE ANO SPÍŠE NE NE NEVÍM
24. Měl/a byste k jeho doprovodu nějakou poznámku, nějaké doporučení pro příště?

25. Příklad Vám, že jsou dobrovolníci dostatečně obeznámeni se základními pravidly průvodcování?

ANO SPÍŠE ANO SPÍŠE NE NE NEDOKÁŽI POSOUDIT

26. Pokud NE, můžete prosím konkretizovat?

27. Vyjádřete prosím svou spokojenost s průvodcovskou službou poskytovanou dobrovolníky známkováním. (známkování jako ve škole)

Děkuji za Váš čas, který jste věnovali tomuto rozhovoru.

Příloha č. 2

Plakát určený pro nábor zájemců o dobrovolnictví v TCP



Máš chuť zkusit něco nového ?
Je Ti minimálně 18 let ?
Máš v týdnu alespoň 2-3 hodiny čas? A chtěl bys je někomu věnovat?
Chceš někomu udělat radost ?
Chceš někomu pomoci ?
Chceš přispět dobré věci ?
Chceš nejen nabízet, ale též dostat něco nazpět ?

PAK SE STAŇ DOBROVOLNÍKEM!

Jsme nezisková organizace TyfloCentrum Plzeň, o. p. s., pomáhající lidem se zrakovým postižením nad 15 let.

Hledáme pro naše klienty dobrovolníky, kteří by jim byli ochotni poskytnout doprovod, předčítání anebo trávit společně volný čas činnostmi, které je baví. (Např.: zajít na koncert, do kavárny, na procházku.)

Nedostaneš peníze, ale něco mnohem víc!...dobrý pocit

Pokud máš zájem stát se dobrovolníkem, dej o sobě vědět.

Máš dvě možnosti:

• **telefonicky** 377 420 481, 605 079 801 - Martina Eibichtová - sociální pracovníce, koordinátorka dobrovolníků

• **e-mailem** - eibichtova@tc-plzen.cz



Příloha č. 3

Vedlejší průzkum v TCP

Nejčastější motivace zájemců o dobrovolnickou činnost v TyfloCentru Plzeň, o.p.s.

Mezi tři nejčastější důvody patří: zájem pomoci, smysluplně trávit svůj volný čas a získání praxe či práce v oboru.

Nejvyšší dosažené vzdělání zájemců o dobrovolnictví v TCP.

Nejčetnější počet zájemců o dobrovolnictví je se středoškolským vzděláním, poté s vysokoškolským vzděláním, následuje vyšší odborné vzdělání.

Věkové rozložení zájemců.

Nejčastější věkové rozhraní zájemců je 20 – 25 let, následuje věk 26 – 30 let, poté až 56 – 60 let.

Gendrové rozdělení zájemců o dobrovolnickou činnost.

V rozmezí let 2008 – 2011 z 24 zájemců bylo 17 žen a 7 mužů.

Kolik zájemců z posuzovaných 24 poté opravdu zahájilo dobrovolnickou činnost:

17

Jak je obvykle dlouhé vytrvání v programu, pokud se již zájemce stane dobrovolníkem. Posuzováno u 17 dobrovolníků z programu v letech 2008 – 2011.

Nejvyšší počet dobrovolníků vydrží v programu 1 nebo 2 roky. Tento počet se v posuzovaném období 2008 – 2011 shodoval (5 dobrovolníků u obou možností), druhý nejvyšší počet jsem zaznamenala u necelého roku (4 dobrovolníci), poté následují 4 roky, 5 let a 6 let (zastoupeny vždy jedním dobrovolníkem).

Abstrakt

EIBICHTOVÁ, M. *Posuzování kvality sociálních služeb poskytovaných dobrovolníky v TyfloCentru Plzeň, o.p.s.* České Budějovice, 2012. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra praktické teologie. Vedoucí práce Mgr. et Mgr. Radka Prázdna, Ph.D.

Bakalářská práce se zabývá problematikou práce s dobrovolníky v organizaci, jež pomáhá lidem se zrakovým postižením. V teoretické části je popsána stručná historie dobrovolnictví v České republice až po současnost, dále členění dobrovolnické činnosti a jednoduchá charakteristika dobrovolníka. Poté následuje popis práce s dobrovolníky v TyfloCentru Plzeň, o.p.s. V práci také uvádím stručné dělení zrakových vad a pár vybraných pravidel při kontaktu s lidmi se zrakovým postižením. Vzhledem k vybranému tématu jsem považovala za vhodné zmínit se krátce o standardech kvality a to především standardu číslo 15, „Zvyšování kvality sociální služby“ a vymezit dvě posuzované sociální služby v rámci zákona o sociálních službách. Praktická část je věnována samotnému hodnocení sociálních služeb, které poskytují dobrovolníci. Jde o průvodcovskou službu a sociálně aktivizační službu, tyto služby byly hodnoceny klienty pomocí rozhovoru.

Klíčová slova: dobrovolnická činnost, sociální služba, osoby se zrakovým postižením, průvodcovská služba, sociálně aktivizační služba, koordinátor

Abstract

EIBICHTOVÁ, M. *Assessing of quality of social services provided by volunteers in TyfloCentrum Plzeň, o.p.s.* České Budějovice, 2012. Bachelor's Thesis. University of South Bohemia in České Budějovice. Faculty of Theology. Department of Practical Theology. Thesis supervisor Mgr. et Mgr. Radka Prázdna, Ph.D

This Bachelor's Thesis focuses on the problematic of work of volunteers in an organization which helps people with visual impairment.

Theoretical part of this work provides concise history of volunteerism in the Czech Republic from past to present, classification of voluntary activities and simple characteristic of a volunteer. Next there is a description of work of the volunteers in TyfloCentrum Plzeň o.p.s.

In my work I present a simple classification of visual defects and several selected rules for the contact with the visually impaired.

Given the theme chosen, I find it suitable to mention the Standards of quality of social services, primarily standard number 15 „Increasing of quality of social services“, and delimit two types of social services analyzed in this work in the framework of social services.

Practical part of this work is dedicated to evaluation of social services provided by volunteers. The services in question are providing accompaniment service and social activation service. The evaluation of these services was made based on an interview with clients.

Key words: volunteer activity, social services, people with visual impairment, providing accompaniment service, social activation service