

Bakalářský studijní program: **Ekonomika a management**

Studijní obor: **Ekonomika veřejné správy a sociálních služeb**

Nadace ADRA, povědomí občanů a možnosti rozšíření činnosti nadace ve Znojmě a okolí

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Autor: **Kateřina KRÁTKÁ**

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Věra PLHOŇOVÁ, Ph.D.

Znojmo, 2013

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Nadace ADRA, povědomí občanů a možnosti rozšíření nadace ve Znojmě a okolí“ vypracovala samostatně s použitím literatury uvedené v informačních zdrojích.

Ve Znojmě dne 2. 5. 2013

.....

Poděkování

Touto cestou bych ráda poděkovala paní Ing. Věře Plhoňové, Ph.D. za vedení, připomínky, náměty, rady, a veškerou pomoc, kterou mi při psaní mé bakalářské práce poskytla.



ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Autor	Kateřina KRÁTKÁ
Bakalářský studijní program	Ekonomika a management
Obor	Ekonomika veřejné správy a sociálních služeb
Název	Nadace ADRA, povědomí občanů a možnosti rozšíření činnosti nadace ve Znojmě a okolí
Název (v angličtině)	ADRA foundation, inhabitants' awareness, and possibilities of foundation activity expansion at Znojmo and its surroundings

Zásady pro vypracování:

Cíl práce: Cílem bakalářské práce je analýza stávajícího programu organizace ADRA, která bude provedena na základě dotazníkového šetření mezi klienty organizace a občany města Znojma. V návaznosti na výsledky analýzy bude proveden návrh opatření na rozšíření služeb poskytovaných dobrovolnickým centrem pro oblast města Znojma a jeho okolí.

Postup práce:

1. Zpracovat literární rešerši na dané téma.
2. Provést dotazníkové šetření mezi občany města a klienty organizace.
3. Analyzovat zjištěná data a statisticky je vyhodnotit.
4. Navrhnout opatření, která povedou k zefektivnění činnosti nadace.

Metody: Deskripce odborné literatury, výzkum mezi klienty a občany města, analýza, syntéza a komparace zjištěných dat.

Rozsah práce: 40 - 55

Seznam odborné literatury:

1. DONNELLY, Jr. James H.; GIBSON, James L.; IVANICEVICH, John M. *Management*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1997. 821 s. ISBN 80-7269-422-3.
2. DRUCKER, Peter Ferdinand. *Řízení neziskových organizací*. 1. vyd. Praha: Management Press, 1994. 184 s. ISBN 80-856-0338-1.
3. KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. *Marketing management*. 12. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007. 788 s. ISBN 978-80-247-1359-5.
4. VAŠTIKOVÁ, Miroslava. *Marketing služeb - efektivně a moderně*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008. 232 s. ISBN 978-80-247-27121-9.
5. ZADRAŽILOVÁ, Dana, et al. *Společenská odpovědnost podniků: transparentnost a etika podnikání*. 1. vyd. Praha: C.H. Beck, 2010. 176 s. ISBN 978-80-7400-192-5.

Datum zadání bakalářské práce: duben 2012

Termín odevzdání bakalářské práce: duben 2013



Krátka

Kateřina KRÁTKÁ
student

Věra Plhoňová

Ing. Věra PLHOŇOVÁ, Ph.D.
vedoucí bakalářské práce

Fuchs

prof. PhDr. Kamil FUCHS, CSc.
garant studijního oboru

Fuchs

prof. PhDr. Kamil FUCHS, CSc.
rektor SVŠE Znojmo

Abstrakt

Tato bakalářská práce se zabývá nadací Adra. Je založena na výzkumech souvisejících s povědomím o nadaci Adra a výzkumu věnovanému spokojenosti klientů s dobrovolníky, které za nimi Adra vysílá. Na základě výzkumů je v závěru práce navrženo řešení na zvýšení propagace dobrovolnického centra Adra ve Znojmě a možnosti rozšíření poskytování služeb ve Znojmě a okolí. Další návrhy se věnují získání peněz na organizování dobrovolnictví a propagaci. V samotném závěru je uvedeno i několik řešení na zvýšení motivace a udržení samotných dobrovolníků.

Klíčová slova: Dobrovolnické centrum, Nadace Adra, povědomí občanů, spokojenost klientů s dobrovolníky, možnosti rozšíření, Znojmo

Abstract

This thesis deals with the Adra foundations. It is based on researches related to awareness of Adra and dedicated to client satisfaction with volunteers from Adra foundation. According to results of these researches some solutions was proposed to increase promotion of Adra volunteer centre in Znojmo and services expansion in Znojmo and its surroundings. Other proposals are dedicated to obtaining more money for voluntariness organization and promotion. At the very end several solutions are indicated to increase motivation and retention of volunteers themselves.

Keywords: Volunteer Centre Foundation, Adra foundation, awareness, client satisfaction with volunteers, scalability, Znojmo

Obsah

1	ÚVOD.....	8
2	CÍL A METODIKA	9
3	TEORETICKÁ ČÁST.....	10
3.1	Nezisková organizace	10
3.1.1	Zákonné předpoklady neziskových organizací	11
3.1.1	Náplň činnosti neziskových organizací v České republice	13
3.1.2	Strategie řízení zaměstnanců neziskových organizací	13
3.1.3	Pracovníci v neziskových organizacích	14
3.1.4	Veřejnost neziskové organizace.....	16
3.2	Sociální práce a péče	16
3.2.1	Management sociální práce a etický kodex.....	16
3.2.2	Služby sociální péče	18
3.2.3	Sociální práce se seniory	21
3.3	Sociologický výzkum	22
3.3.1	Druhy výzkumu.....	22
3.3.2	Dotazník	23
3.3.3	Online výzkum	24
3.3.4	Osobní dotazování.....	24
4	PRAKTICKÁ ČÁST	25
4.1	Nadace ADRA	25
4.2	Dobrovolnická centra.....	26
4.3	Výsledky výzkumu povědomí o nadaci ADRA.....	30
4.4	Výsledky výzkumu spokojenosti klientů s dobrovolnickými službami neziskové organizace ADRA	37
5	ZÁVĚR.....	44
6	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	51
	SEZNAMY	54
	Seznam grafů.....	54
	Seznam tabulek	54
	Seznam příloh.....	55
7	PŘÍLOHY	56

1 ÚVOD

V dnešní době je stále aktuálnějším tématem stárnutí populace. Vlivem poklesu porodnosti a zároveň lepší lékařské péči se věk populace stále zvyšuje. Proto je důležité zabývat se budoucím zabezpečením a péčí o staré občany. Staví se nové domovy pro seniory a organizují se další druhy nové sociální péče a služeb. Zároveň se mění i legislativa a vznikají nové zákony, jako např.: O sociálních službách z roku 2006, či nový zákon o dobrovolnictví z roku 2002.

Dobrovolnictví v péči o starší občany hraje významnou roli. Během posledních let dochází k jeho rozvoji, na což jsme v naší zemi nebyli příliš zvyklí, přesto se dobrovolnictví rozvíjí i u nás a počet dobrovolníků v České republice také neustále stoupá a stává se novým trendem naší společnosti.

Pro naši společnost je nezbytné mít dobrovolnická centra, která vysílají své dobrovolníky na pomoc druhým a to dobrovolně ze své vůle. Přichází tam kde je potřeba, a to zejména ke starým či nemocným lidem, o které je zájem z rodiny klesající, ať už z důvodu jejich zaměstnanosti či samotného nezájmu

V České republice jsou dobrovolníci vysíláni z nestátních neziskových organizací. Uplatňují se v různých programech, jako například v sociálně-preventivní, sociálně - aktivizační anebo psychosociální pomoci. Tráví čas se seniory, s osobami zdravotně postiženými, s dětmi a s osobami ze sociálně slabších vrstev. Dobrovolníci jsou také posíláni k mimořádným událostem, jako jsou nehody a povodně.

Jednou z organizací, která pomáhá naší společnosti vysíláním dobrovolníků k těmto programům je nadace ADRA, která byla založená před více jak padesáti lety a působí ve více než 125 zemích světa. V České republice působí od roku 1992 a patří ke třem největším organizacím poskytující humanitární, rozvojovou a sociální pomoc doma i v zahraničí. U nás realizuje projekty, jako jsou uvedená dobrovolnická centra, KIP týmy, pomoc při mimořádných událostech a velikonoční sbírky.

2 CÍL A METODIKA

Práce se věnuje charitativní organizaci ADRA, které provozuje dobrovolnickou činnost ve znojenském okrese.

Cílem bakalářské práce je analýza stávajícího programu organizace ADRA.

Dalším cílem je zjistit obecné povědomí občanů o existenci a činnosti dobrovolnického centra ADRA.

Práce bude provedena na základě dvojího dotazníkového šetření. Tato budou zahrnovat kvalitativní a kvantitativní výzkum. Kvalitativní výzkum bude proveden mezi klienty dobrovolnických programů a jejich následná spokojenost s dobrovolníky pracujícími pod dobrovolnickým centrem ADRA ve Znojmě. Kvantitativní výzkum zahrnuje povědomí občanů města Znojma o nadaci ADRA.

V návaznosti na výsledky analýzy bude proveden návrh opatření na rozšíření služeb poskytovaných dobrovolnickým centrem pro oblast města Znojma a jeho okolí. Mezi použité metody bude zahrnuta deskripce odborné literatury, výzkum mezi klienty a občany města formou osobního interview a online dotazováním, analýza sesbíraných dat, syntéza a komparaci zjištěných dat.

3 TEORETICKÁ ČÁST

3.1 Nezisková organizace

„Neziskové (nebo chceme-li nevýdělečné) jsou organizace, které nebyly založeny nebo zřízeny za účelem podnikání. Jsou to organizace, o jejichž činnosti je jiný zájem, ať už státu společnosti nebo určité společnosti lidí. Jsou založeny za účelem provozování činnosti toho, kdo měl zájem na jejich zřízení. Je zde kladen větší důraz na důležitost výsledků hlavního poslání, přičemž výše příjmů z něj stojí obvykle až na druhém místě. Tyto organizace nemusí být vždy nutně neziskové, i když nejsou zřízeny proto, aby zisku dosahovaly.“ (RŮŽIČKOVÁ MERLÍČKOVÁ, 2011, str. 8 - 9)

Podle DRUCKERA (1990, str. 98 - 106) je důležité, aby se výkonnost neziskové organizace dobře naplánovala. Pro plánování je důležité poslání. Pokud poslání neziskové organizace nemáme, nedosáhne instituce výkonnosti, kterou bychom chtěli. Nezisková organizace, má na rozdíl od klasického podniku odlišné cílové skupiny, a v tom spočívá velký rozdíl mezi nimi. Výkonnost si musí vždy určit vysokou a cíle tak, aby byly splnitelné. Plný výkon zaměstnanců můžeme vyžadovat pouze tehdy, pokud budou na vhodných místech, tzn. tam, kde se projeví nejlépe jejich schopnosti při plnění zadaného úkolu.

„Neziskové nestátní organizace mají těchto pět základních vlastností:

- Jsou institucionalizované (organized) - tedy mají jistou institucionalizovanou strukturu, jistou organizační skutečnost, bez ohledu na to, zda jsou formálně nebo právně registrovány.*
- Jsou soukromé (private) – jsou institucionálně odděleny od státní správy, ani jí nejsou řízeny, To znamená, že nemohou mít významnou státní podporu nebo že ve vedení nemohou být státní úředníci., Rozhodující je zde fakt, že základní struktura neziskových organizací je ve své podstatě soukromá.*
- Jsou neziskové (non-profit) – ve smyslu nerozdělování zisku, tedy nepřipouští se u nich žádné přerozdělování zisků vzniklých z činnosti organizace mezi vlastníky nebo vedení organizace. Neziskové organizace mohou svou činností vytvářet zisk, ovšem ten musí být použit na cíle posláním organizace.*

- *Jsou samosprávné a nezávislé (self-governing) – jsou vybaveny vlastními postupy a strukturami, které umožňují kontrolu vlastních činností, tzn., že neziskové organizace nejsou ovládány zvenčí, ale jsou schopny řídit samy sebe.*
- *Jsou dobrovolné (voluntary) – využívají dobrovolnou účast na svých činnostech. Dobrovolnost se může projevat jak výkonem neplacené práce pro organizace, tak formou darů nebo čestné účasti ve správních radách.*“(VAŠTÍKOVÁ, 2008, str. 206)

Podle Vašítkové (2008, str. 206-207) neziskové instituce podporují pocity solidarity a komunity, Budují ve společnosti tzv. „sociální kapitál“, rozvíjí procesy vzájemné spolupráce a tvoří důvěru, což je klíčové pro fungování trhu i demokracie. Neziskové organizace tak naplňují prostor mezi občanem a státem a umožňují mu se podílet na veřejné politice jinak než prostřednictvím pouhých voleb.

3.1.1 Zákonné předpoklady neziskových organizací

„Základní rozdělení právnických osob je uvedeno v § 18 zákona č.40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů:

- *účelová sdružení majetku – např. nadace,*
- *sdružení fyzických nebo právnických osob – např. občanská sdružení (výstižnější název by byl „spolky“, neboť nemají nic společného se sdružením fyzických osob bez právní subjektivity),*
- *jednotky územní samosprávy – obce, kraje, ale i stát,*
- *jiné, o nichž tak určí zvláštní zákon – Česká televize, Český rozhlas, Akademie věd ČR, profesní komory.*

Zákon č. 586/1992 Sb., o daních z příjmu, ve znění pozdějších předpisů. Uvádí výčet těchto subjektů v § 18 odst. 8, výčet je uvozen slůvkem „zejména“, nejedná se tedy o výčet vyčerpávající:

- *zájmová sdružení právnických osob, pokud mají tato sdružení právní subjektivitu a nejsou zřízena za účelem výdělečné činnosti,*
- *občanská sdružení včetně odborových organizací,*

- *politické strany a politická hnutí,*
- *registrované církve a náboženské společnosti,*
- *nadace a nadační fondy,*
- *obecně prospěšné společnosti,*
- *veřejné vysoké školy,*
- *veřejné výzkumné instituce,*
- *školské právnické osoby podle zvláštního právního předpisu,*
- *obce,*
- *organizační složky státu,*
- *kraje,*
- *příspěvkové organizace,*
- *státní fondy,*
- *subjekty, o nichž tak stanoví zvláštní zákon.“ (RŮŽIČKOVÁ MERLIČKOVÁ, 2011, str. 10)*

Nadace a občanské sdružení

„Nadace nebo nadační fond jsou účelová sdružení majetku zřízená a vzniklá podle tohoto zákona pro dosahování obecně prospěšných cílů. Obecně prospěšným cílem je zejména rozvoj duchovních hodnot, ochrana lidských práv nebo jiných humanitárních hodnot, ochrana přírodního prostředí, kulturních památek a tradic a rozvoj vědy, vzdělání, tělovýchovy a sportu. Nadace nebo nadační fond je právnickou osobou. Součástí názvu nadace musí být označení "nadace"; součástí názvu nadačního fondu musí být označení "nadační fond"; jiné osoby nesmějí ve svém názvu nebo obchodní firmě toto označení používat.“ (Zákon č.227/1997 Sb., §1)

„Občané mohou zakládat spolky, společnosti, svazy, hnutí, kluby a jiná občanská sdružení, jakož i odborové organizace (dále jen "sdružení") a sdružovat se v nich. Členy sdružení mohou být i právnické osoby. Sdružení jsou právnickými osobami. Do jejich postavení a činnosti mohou státní orgány zasahovat jen v mezích zákona. Vojáci v činné službě nemohou vytvářet odborové organizace a sdružovat se v nich. Rozsah oprávnění odborových organizací sdružujících příslušníky Sboru národní bezpečnosti a sborů nápravné výchovy při uplatňování a ochraně jejich sociálních zájmů stanoví zvláštní zákon.“ (Zákon č.83/1990 Sb., §2)

3.1.1 Náplň činnosti neziskových organizací v České republice

Neziskové organizace působí v různých směrech, jak uvádí VAŠTÍKOVÁ (2008, str. 207) ve své knize jsou to například oblasti: kultura a umění, sport a rekreace, zdraví, vzdělávání a výzkum, ekologie, sociální služby, rozvoj obce a bydlení, ochrana práv a obhajoba zájmů, politika, náboženství, organizování dobročinnosti, mezinárodní aktivity, profesní vztahy, pracovní vztahy a jiné.

3.1.2 Strategie řízení zaměstnanců neziskových organizací

„Právě proto, že neusilují o tradiční finanční zisk, potřebují zaměstnanci neziskové organizace takové řízení, aby se organizace mohly soustředit na své poslání. Přitom v oblasti řízení najdeme jen velmi málo metod, které jsou určeny pro neziskové organizace. Většina byla vyvinuta především pro potřeby podniků. Jen málokterá bere v úvahu jejich odlišný provoz zvláštnosti jejich potřeb a poslání. Výsledky, které jsou cílem neziskové organizace, vyžadují určitou marketingovou strategii a získávání finančních prostředků nutných pro její provoz, specifické lidské a organizační přístupy. Neziskové organizace je potřeba personálně řídit tak, aby dosahovaly stanovených cílů, orientovaly se na vztahy s nejrůznějšími vrstvami spoluobčanů, na získávání finančních prostředků a hospodaření s nimi a na problém lidské vyčerpanosti, která je obzvláště v neziskových organizacích akutním problémem právě proto, že zde individuální angažovanost dosahuje mimořádné intenzity.“ (VAŠTÍKOVÁ, 2008, str. 220)

V knize Classic Drucker (2006, str. 170) uvádí autor pravidlo, kterým je rozdíl mezi neziskovými organizacemi, které jsou zaměřeny na peníze více než obchodní podniky. Věnují penězům a jejich péči mnohem více času, protože pro ně není jednoduché je získat a mají většinou méně finančních prostředků, než sami potřebují. Ale strategie neziskových organizací není založena pouze na penězích, ani to není centrem jejich zájmů, tak, jako mnoho firemních manažerů činní.

Vašítková uvádí ve své publikaci (2008, str. 217) jednu ze strategií získávání finančních a jiných prostředků na činnost neziskové organizace. Strategie tzv. fundraisingu zahrnuje metody a postupy pro dlouhodobý proces, který musí začít efektivním plánováním a musí být zakončen podrobným zhodnocením. Zhodnocení dopomůže k zjištění nejvhodnější metody fundraisingu pro danou organizaci. Patří mezi ně např.: inzerce, benefice, sbírky,

pořádání kulturních akcí, letáky, poštovní kampaň, telefonní kampaň, členské poplatky, osobní jednání, odkaz, závěť, žádost o grant a příjmy z vlastní činnosti.

3.1.3 Pracovníci v neziskových organizacích Zaměstnanci

Podle Vítkové (2004, str. 23-24) existují dva druhy pracovníků v NO – operační a řídicí (manažeři). Operační jsou zaměřeni na vlastní práci a neodpovídají za práci druhých. Naopak manažeři řídí aktivity svých podřízených a za jejich práci odpovídají. Do svých pozic jsou jmenováni. Prosazování rozhodnutí formální autoritou lze rozdělit do několika úrovní řídicích pracovníků. Pracovník, který vede organizaci má nelehký úkol, a to zabezpečovat několik činností. Tyto činnosti jsou nazývány manažerskými funkcemi – plánování, organizování, vedení, personalistika, kontrolování. Kromě vymezených funkcí vstupuje manažer i do řady rolí – interpersonální, informační, rozhodovací.

Dobrovolníci

„Dobrovolník je člověk, který nabízí organizaci své znalosti, schopnosti a zkušenosti z dohodnutých podmínek a není za tuto činnost odměňován formou platu. Organizace mu nabízí zkušenosti, nové dovednosti, nové přátele, nalezení nových hodnot. Jde o vztah vzájemné prospěšný. Dobrovolníci svou práci vykonávají zdarma. Zaslouží si stejnou úctu jako zaměstnanci. Je třeba s nimi jednat jako s rovnocennými partnery.

Vedoucí musí poděkovat, pochválit a vyzdvihnout jejich přínos ke společnému cíli. Uspokojí tak jejich potřebu uznání a vytvoří prostor pro další spolupráci. Pochvala, ocenění a úcta musí však vycházet z opravdového přesvědčení, jakékoli předstírání je brzy odhaleno a přináší zklamání.“ (VÍTKOVÁ, 2004, str. 26)

„Dobrovolník může pracovat:

- *na plný úvazek,*
- *při svém běžném zaměstnání (studiu...),*
- *nárazově,*
- *pravidelně,*
- *dlouhodobě,*
- *krátkodobě,*
- *v oboru blízkém jeho profesi,*

- v oboru úplně odlišném od jeho profese,
- jako odborník – specialista,
- jako pomocná síla“ (DOBROVOLNÍCI V NEZISKOVÝCH ORGANIZACÍCH MPSV, 2001, str. 4).

„Dobrovolnictví dosud není zakotveno v žádném právním dokumentu České republiky, z čehož vyplývá i obtížnost přehledného a pro všechny – a zejména pro stát – přijatelného a srozumitelného vymezení definice dobrovolnictví, charakteristik a typů dobrovolné činnosti a dalších práv či odpovědnosti dobrovolníků.

Změnu tohoto stavu přináší rozšiřující se povědomí o dobrovolnictví a neustále přibývajícím počet neziskových organizací, které začínají vnímat dobrovolníky již nejen jako doplněk své činnosti, ale jako trvalý zdroj pomoci i nových podnětů.

Změnu přinášejí nově zakládaná dobrovolnická centra, jejichž hlavním posláním je podpora a propagace dobrovolnictví ve společnosti, včetně spolupráce s ostatními organizacemi využívajícími dobrovolníky či realizace vlastních dobrovolnických programů

Změnu přinesl i Mezinárodní rok dobrovolníků (2001), ve kterém se začalo pracovat na právní úpravě dobrovolnictví, byly vypsány granty na dobrovolné programy a byla připravena řada aktivit přibližujících dobrovolnictví veřejnosti.“ (TOŠNER, 2006, str. 31)

Podíl dobrovolníků v českých neziskových organizacích

„Podle průzkumu agentury STEM pro NROS z roku 2004 vzrostl podíl dobrovolníků během čtyř let na dvojnásobek. V šetření v roce 2000 uvedlo jen 16 % obyvatel, že po roce 1989 pracovali jako dobrovolníci, v roce 2004 se na dobrovolné práci pro nějakou neziskovou organizaci podílelo již 32 % obyvatel, z toho 16 % pracovalo jako dobrovolník ve dvou i více organizacích. Dobrovolníci nejčastěji pracovali pro sportovní organizace (27 %), dále pro sbory dobrovolných hasičů (11 %) náboženské a duchovní organizace (11 %) a organizace rybářů a zahrádkářů (po 6 %). O tom, že by se zapojila do dobrovolné činnosti, uvažovala pětina obyvatel (22 %), kteří v uplynulém roce nevykonávali žádnou dobrovolnou práci pro neziskovou organizaci. Pokud by je však nějaká nezisková organizace o dobrovolnou práci požádala, pak by ochota stát se dobrovolníkem stoupla až o 52 %.“ (VAŠTÍKOVÁ, 2008, str. 221)

3.1.4 Veřejnost neziskové organizace

Dle Vašítkové (2008, str. 216 – 217) existuje v marketingovém mikroprostředí neziskových organizací různorodá veřejnost. Obecně to jsou skupiny, které projevují svůj skutečný či potenciální zájem a mají vliv na organizace, díky kterému mohou snadněji dosahovat svých cílů. Mezi veřejnost neziskové organizace tedy patří:

- veřejnost finanční - mezi kterou patří stát, sponzoři, banky a ostatní přispěvatelé,
- mediální veřejnost – jsou to veškerá média, zprostředkující zprávy, informace, názory,
- místní veřejnost – okolní obyvatelstvo reagující určitým způsobem na jejich aktivity,
- vládní veřejnost – spojení s neziskovými organizacemi může být výsledkem podpory zákonů,
- všeobecná veřejnost – organizace musí pohlížet na své aktivity z pohledu ostatní veřejnosti,
- interní veřejnost – zahrnuje samotné pracovníky organizace.

3.2 Sociální práce a péče

3.2.1 Management sociální práce a etický kodex

Dle Matouška (2008, str. 328 - 329) je v naší zemi výskyt pojmu management v sociální práci prozatím ojedinělý. Je to také možné vzniklou různorodostí subjektů působících v této sociální oblasti. Zařazují se sem organizace státní sociální správy (například odbory sociálně-právní ochrany dítěte apod.), dále organizace zřízené jinak než státem (dětské domovy, kojenecké ústavy apod.), organizace zřizované obcemi a také nezisková oblast, tedy oblast nestátních subjektů vznikajících z vůle občanů, z odborových skupin nebo ze zájmových skupin. V oblasti sociální práce bývá někdy pojem management považován za nevhodný, protože se poskytování těchto služeb podstatně liší od klasického podnikání. Cílem institucí je pozitivní změna v životě člověka – klienta. V této oblasti můžeme použít management jako nástroj, který nám umožní soustředit se na poslání, kvalitní odbornou práci ve prospěch klientů. Pro tuto oblast lze obtížně najít vhodnou metodu pro řízení specifickou pro sektor sociálních služeb. Mnoho metod platí a jsou určeny pro klasické podnikání, nerespektují sociální oblast.

Součástí všech vztahů ve společnosti je i jejich morální rozměr a to jsou postoje podnikajícího k problémům jako je otevřenost, vztah k obchodním partnerům, ekologie, poskytování pravdivých informací zákazníkům atd. V České republice je problém neetického chování aktuální jak uvádí úryvek z článku měsíčníku HUMAN RESOURCES:

Na 40 % českých zaměstnanců jedná neeticky a poškozují svého kolegu nebo firmu, pokud mu z toho plyne osobní prospěch. Mezi nejběžnější poklesky patří krádeže nápadů a zneužívání firemních prostředků. Vyplývá to z analýzy společnosti Zaměstnanci.com, která s pomocí psychologa zpracovala během pěti let profil více než 100 tisíc zaměstnanců. „Etický kodex opakovaně porušuje 40 % českých zaměstnanců, tedy téměř každý druhý. Neetické jednání je přitom vždy používáno účelově s cílem osobně z něj profitovat,“ řekl ředitel Zaměstnanci.com Filip Brodan. Nejčastěji se podle analýzy ve firmách kradou myšlenky a nápady. (ELEKTRONICKÝ NEWSLETTER MĚSÍČNÍKU HUMAN RESOURCES MANAGEMENT, 2012, číslo 13, str. 3)

Pro správné fungování ve firmě slouží Etický kodex, který definuje Zadražilová ve své knize: „*Etický kodex je dokument, který vyjadřuje základní principy etického jednání platné pro určitý obor činnosti nebo pro určitou firmu. Je tedy vyjádřením uznaných norem chování firmy i jednotlivých jejích představitelů – a dává jim jasný návod, jak se zachovat v různých situacích. Kodex může vytvořit management či vlastníci podniku nebo je možné do jeho tvorby zainteresovat co největší počet zaměstnanců. V etickém kodexu může společensky odpovědný podnikatel upravovat nejen zásady etického chování ke státu, chování v rámci vztahů na celospolečenské úrovni (respektování lidských práv, dobročinné aktivity), vztahů k akcionářům, obchodním partnerům, zákazníkům, ale řeší zde obvykle i své závazky ve vztahu k zaměstnancům – například rovné zacházení a zákaz diskriminace, bezpečné pracovní podmínky, spravedlivé mzdy, poskytování informací a konzultace se zaměstnanci nebo jejich zástupci, hmotnou zainteresovanost zaměstnanců.*“ (ZADRAŽILOVÁ, 2010, str. 126)

Jiný pohled uvádí Donnelly, Gibson a Ivancevich ve své publikaci Management (1997, str. 148): „*Etické kodexy by měly zaměstnancům usnadňovat řešení jejich etických dilemat, jasně vytyčovat postoje organizace v oblastech vyznačujících se etickou neurčitostí a vést trvale organizace k takovému chování, které je obecně považováno za etické a spravedlivé.*

Kodex chování organizace by měl například určovat politiku organizace ve specifických oblastech, jako jsou:

- *důvěrnost,*
- *konflikt zájmů,*
- *přijímání darů,*
- *sexuální obtěžování,*
- *rovnocenná práva zaměstnanců,*
- *ekologie,*
- *bezpečnost práce,*
- *péče o zdraví zaměstnanců,*
- *zájmy akcionářů.*“

3.2.2 Služby sociální péče

„Sociální služba je jedním z nástrojů sociální politiky, který se poskytuje v situacích, kdy je „sociálně efektivnější“ poskytnout službu místo dávek. Může být chápána jako:

a) druh sociální péče poskytované konáním (službou) státní či obecní instituce ve prospěch jiné osoby;

b) činnosti (výkony) ve prospěch občanů, které jsou poskytovány soukromoprávní nebo veřejnoprávní institucí přímo nebo soukromoprávní institucí za podpory veřejnoprávní instituce;

c) sociální práce (odborná činnost sociálních pracovníků) ve prospěch lidí v sociální nouzi.

Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, rozlišuje v § 33 tři základní formy poskytování sociálních služeb:

- *pobytové služby – služby spojené s ubytováním v zařízeních poskytujících sociální služby;*
- *ambulantní služby – služby, za kterými uživatel služby dochází (nebo je doprovázen či dopravován) do zařízení poskytujících sociální služby a součástí služby není ubytování;*

- *terénní služby – služby poskytované v přirozeném sociálním prostředí uživatele služby.*

Podle zákona rozlišujeme tři základní skupiny sociálních služeb:

- *sociální poradenství,*
- *služby sociální péče,*
- *služby sociální prevence.*

Služby sociální péče mají podle zákona napomáhat osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost s cílem umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti a v případech, kdy to vylučuje jejich stav, zajistit jim důstojné prostředí a zacházení.

Mezi služby sociální péče bývají zařazeny tyto typy služby:

- Osobní asistence – terénní služby poskytovaná osobám se sníženou soběstačností, které potřebují pomoc jiné osoby (z důvodu věku, zdravotního postižení nebo chronického onemocnění), v jejich přirozeném prostředí. Zahrnuje např. pomoc při zvládnutí základních úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně, pomoc při zajištění chodu domácností či zprostředkování kontaktu se společenským prostředím apod.*
- Pečovatelská služba – terénní či ambulantní služby poskytovaná osobám se sníženou soběstačností a rodinám s dětmi, které vyžaduje pomoc jiné osoby. Služba se poskytuje ve vymezeném čase v přirozeném prostředí uživatele nebo v zařízení sociálních služeb a zahrnuje např. pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně, pomoc při zajištění chodu domácnosti apod.*
- Tísňová péče – terénní služba, kterou poskytuje nepřetržitá distanční hlasová a elektronická komunikace s osobami vystavenými stálému vysokému riziku ohrožení zdraví nebo života v případě náhlého zhoršení jejich zdravotního stavu či schopností.*
- Průvodcovské a předčitatelské služby – terénní nebo ambulantní služby poskytované osobám, jejichž schopnosti jsou sníženy z důvodu věku nebo zdravotního postižení v oblasti orientace nebo komunikace, a napomáhající jim osobně vyřídit vlastní záležitosti.*
- Podpora samostatného bydlení – terénní služby poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení nebo chronického onemocnění,*

včetně duševního onemocnění, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba zahrnuje pomoc při zajištění chodu domácnosti, výchovné a aktivizační činnosti apod.

- f) *Odlehčovací služby – jsou terénní, ambulantní nebo pobytové služby poskytované osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronické ho onemocnění nebo zdravotního postižení, a o které je jinak pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí; cílem služby je umožnit pečující fyzické osobě nezbytný odpočinek.*
- g) *Centra denních služeb – zařízení poskytující ambulantní služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.*
- h) *Denní stacionáře – zařízení, která poskytují ambulantní služby osobám, jež mají sníženou soběstačnost z důvodu věku nebo zdravotního postižení, a osobám s chronickým duševním onemocněním, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.*
- i) *Týdenní stacionáře – poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku nebo zdravotního postižení, a osobám s chronickým duševním onemocněním, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.*
- j) *Domov pro osoby se zdravotním postižením – poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení, a jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.*
- k) *Domov pro seniory – poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, a jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.*
- l) *Domov se zvláštním režimem – poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu chronického duševního onemocnění nebo závislosti na návykových látkách a osobám se stařeckou, Alzheimerovou demencí a ostatními typy demencí, které mají sníženou soběstačnost z důvodu těchto onemocnění, a jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Režim v těchto zařízeních při poskytování sociálních služeb je přizpůsoben specifickým potřebám.*
- m) *Chráněné bydlení – pobytová služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení nebo chronického onemocnění, včetně duševního onemocnění, a jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Chráněné bydlení má formu skupinového, popřípadě individuálního bydlení.*

- n) *Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče – ve zdravotnických zařízeních ústavní péče se poskytují pobytové sociální služby osobám, které vzhledem ke svému zdravotnímu stavu nejsou schopny se obejít bez pomoci jiné fyzické osoby, a nemohou být proto propuštěny ze zdravotnického zařízení do ústavní péče, pokud jim není zabezpečena pomoc osobou blízkou nebo jinou fyzickou osobou ani jim nelze zajistit poskytování terénních nebo ambulantních sociálních služeb anebo pobytových sociálních služeb v zařízeních sociálních.*“(ZATKOUKAL, 2008, str. 11 – 16 – 17 - 18)

3.2.3 Sociální práce se seniory

Jak uvádí Mlýnková, (2011, str. 62 - 63) existují tři formy péče o seniory. A to jsou péče zdravotní (včetně ošetrovatelské péče), péče sociální (pečovatelské úkony) a samozřejmě také péče zajišťovaná rodinou. Překážkami při poskytování rodinné péče jsou ale především: nevyhovující bydlení, vzdálenost rodin, zaměstnanost potomků, kteří se o ně nemohou starat, anebo se musí starat o vlastní děti a také je to fakt, že lidé ve středním věku mohou být péčí vyčerpaní, jelikož mají na starosti více jiných věcí.

Podle Matouška, Kodymové a Koláčkové (2010, str. 178 – 179) existují v České republice tři typy rezidenční péče, které se vzájemně odlišují. Staří lidé se rozhodují k odchodu do těchto péčí z různých důvodů. Jsou to jak ekonomické, rodinné důvody, nebo čistě dobrovolné a to například z důvodu přechodu do menší instituce či změnou jejich zdravotního stavu. Pro zdravé a soběstačné seniory máme domovy – penziony pro důchodce. Byt si pronajímají a mohou zde využít některé placené služby, jako je například úklid, nákupy, stravování atd. Do pronájmu slouží také byty v domech s pečovatelskou službou. Rozdíl je ale i v poskytování sociálních služeb (pomoc při aktivitách denního života a v péči o domácnost klienta). Posledním rezidenčním zařízením jsou domovy důchodců, které jsou klasickým příkladem institucionální péče o seniory. Kromě trvalého ubytování je zde široké spektrum služeb (programy aktivit, péče o domácnost klienta, rehabilitační a hospicová péče).

V zařízeních tohoto typu je sociální práce nezbytná. Jde o přímou pomoc klientům – seniorům, kteří zde žijí. Samotná role sociálního pracovníka není dosud jasně vymezena a popsána, přesto že je stále více popisována sociální složka těchto institucí

se zdůrazněním na bydlení. Sociální pracovníci by se také měli uplatnit při uvažování o budoucí podobě a funkcích těchto zařízení a v neposlední řadě na jejich vývoji.

Pro sociální práci se seniory je také nezbytná kvalita. *„Ukazatelem kvalitní péče je spokojenost klientů, jejich relativně dobré zdraví – měřitelné poklesem morbidity i mortality, nižší spotřebou léků a zdravotnických i sociálních služeb. Kvalitní péče o staré lidi vede k tomu, že větší počet starých lidí zůstává aktivních, žije ve svém domácím prostředí, nikoli však v izolaci, účastní se společenského života v komunitě. K nástrojům hodnocení kvality péče v domovech důchodců patří především:*

- *Různé formy konzultací, auditu (externí hodnocení), pozvaná inspekce;*
- *Supervize (externí i interní), hodnocení pracovníků;*
- *Průzkumy spokojenosti klientů a rodinných příslušníků – dotazníková šetření, ohniskové skupiny, individuální rozhovory, besedy s obyvateli, výbor obyvatel, stravovací komise, shromáždění obyvatel, setkání s rodinami;*
- *Vyhodnocování stížností klientů a příbuzných;*
- *Průzkumy spokojenosti personálu;*
- *Pracovní porady;*
- *Vyhodnocování zavedené dokumentace, individuálních adaptačních plánů, individuálních plánů péče, ošetrovatelské dokumentace;*
- *Sebehodnotící dotazník;*
- *Další sebehodnotící metody – výroční zprávy a analýzy;*
- *Vstupní průběžné a závěrečné hodnocení sociálních projektů sociální intervence (kvalitativní i kvantitativní metody).” (MATOUŠEK, KODYMOVÁ, KOLÁČKOVÁ, 2010, str. 189)*

3.3 Sociologický výzkum

3.3.1 Druhy výzkumu

„Velmi důležitou otázkou každého marketingového výzkumu je vymezení objektu výzkumu. Objektem výzkumu je jasně vymezený sociálně-ekonomický útvar, který zkoumáme. Lze jej definovat pomocí demografických, geografických, ekonomických, sociálních, organizačních a dalších parametrů (souřadnic). Zároveň si ujasníme, co bude zkoumanou

jednotkou tohoto souboru (objektu) – zda jedinec, domácnost, organizace či sídelní jednotka. Jejich počet udává velikost zkoumaného souboru.“(FORET, 2008, str. 63-64)

V mé práci budu rozebírat dva vykonané výzkumy, mými respondenty jsou jednak klienti, za kterými dobrovolníci z dobrovolnického centra dochází, a jejich spokojenosti s nimi, tak s občany města Znojma, k zjištění rozsáhlosti povědomí o nadaci Adra. Výzkumy se od sebe liší velikostí zkoumaného souboru respondentů.

„Primární marketingový výzkum prováděný v terénu lze členit na kvantitativní a kvalitativní. Právě kvantitativní výzkumy zkoumají rozsáhlejší soubory stovek i tisíců respondentů, chtějí postihnout dostatečně velký a reprezentativní vzorek. Snaží se zachytit názory (vědomí) i chování lidí do nejvíce standartizovaně. Získané poznatky zpracovávají pomocí statistických postupů a zobecňují (indikují) na celý základní soubor (populaci). Mezi techniky kvantitativního výzkumu patří osobní rozhovory, pozorování, experiment a písemné dotazování, ale také obsahová analýza textů a jiných symbolických vyjádření. Kvantitativní výzkumy jsou časově i finančně náročnější, přinášejí ale obvykle výsledky v přehlednější, číselné podobě za zkoumaný rozsáhlý vzorek, případně dokonce za celý základní soubor, populaci.

Naproti tomu kvalitativní výzkumy umožňují hlubší poznání motivů chování lidí, odhalují povahu a souvislosti jejich názorů, preferencí a postupů, případně se snaží najít jejich příčiny. Základními technikami kvalitativního výzkumu jsou individuální hloubkové rozhovory a skupinové rozhovory (focus group).

Kvalitativní výzkum je oproti kvantitativnímu rychlejší, méně nákladný a hlavně méně náročný na realizaci. Má ale významná omezení, protože soubor respondentů je velmi malý a nereprezentativní. Jeho výsledky není možné zobecnit na celou populaci. Tento výzkum je velice vhodný pro první seznámení s problematikou, případně jako následné prohloubení poznatků kvantitativního výzkumu.“(FORET, 2008b, str. 14)

3.3.2 Dotazník

„Dotazník sestává ze souboru otázek, dávaných respondentům. Díky své flexibilitě je daleko nejběžnějším nástrojem, který se při sbírání dat používá. Dotazníky je třeba před aplikací ve velkém měřítku pečlivě sestavit, vyzkoušet a odladit. Při přípravě dotazníku musí výzkumník pozorně volit otázky a jejich formu, slovní podobu a sled. Forma otázek

může ovlivnit odpovědi. Marketingoví výzkumníci rozlišují mezi uzavřenými a otevřenými otázkami. Uzavřené otázky specifikují veškeré možné odpovědi a odpovědi na ně je snadnější interpretovat a zařazovat do tabulek. Otevřené otázky umožňují respondentům odpovídat vlastními slovy a často odhalí víc o tom, co si lidé myslí. Jsou zvláště užitečné v přípravném výzkumu, kdy výzkumník pátrá spíše po tom, jak lidé myslí, než aby zjišťoval, kolik z nich myslí určitým způsobem.“ (KOTLER A KELLER, 2007, str. 145)

3.3.3 Online výzkum

Pro druhý uvedený výzkum, tedy o povědomí nadace z části využiji tzv. online výzkum, abych dosáhla co nejvyšší návratnosti. Jak již uvádí Kotler a Keller ve své publikaci *Marketing a Management* (2007, str. 149-150) je tzv. online interview čím dál používanější. A existuje nepřehledné množství jak ho využít. Ať už je to dotazníkem na webových stránkách, nebo jinými způsoby. Ale samozřejmě to má svá pozitiva i negativa, jako i ostatní druhy výzkumu.

3.3.4 Osobní dotazování

V tomto výzkumu budu využívat jak domluvených schůzek s klienty, tak i náhodné oslovení kolemjdoucích u druhého výzkumu. Na rozdíl od ostatních výzkumů jako je dotazník zaslaný poštou či telefonické dotazování je velkou předností osobního interview, že můžeme klást více otázek, a zaznamenat si i naše poznámky co se týče neverbálního chování respondenta. Na druhou stranu je tento výzkum nejnákladnější. Rozhovory nesmí být příliš dlouhé a je zde nevýhoda nepravděpodobnostního vzorku. (KOTLER, KELLER, 2007, str. 149)

4 PRAKTICKÁ ČÁST

4.1 Nadace ADRA

„ADRA (Adventist Development and Relief Agency) je mezinárodní humanitární organizace poskytující pomoc lidem v nouzi. Byla založena ve Spojených státech amerických před více jak padesáti lety a dnes má zastoupení ve sto dvaceti pěti zemích světa. V České republice ADRA začala působit v roce 1992 a v současné době patří ke třem největším organizacím v České republice poskytujících humanitární, rozvojovou a sociální pomoc doma i v zahraničí.

ADRA pomáhá jak při mimořádných událostech (živelné pohromy, jako jsou povodně či zemětřesení, válečné konflikty apod.), tak při realizaci dlouhodobých rozvojových projektů (podpora vzdělání, zaměstnanosti, zemědělství atd.). ADRA realizovala nebo realizuje projekty v Bangladéši, Barmě, Bosně a Hercegovině, Číně, Bulharsku, Indii, Indonésii, Kambodži, Keni, Libanonu, Moldavsku, Mongolsku, Nepálu, Pákistánu, Rusku, Řecku, Srbsku, Srí Lance, Thajsku, Vietnamu, USA, Uzbekistánu, Zambii a v řadě dalších zemí.

V České republice ADRA koordinuje dobrovolnická centra ve dvanácti městech ČR, která se zaměřují především na pomoc zdravotně postiženým a seniorům. V loňském roce ADRA vyslala do nemocnic, ústavů sociální péče, dětských domovů a azylových domů více než 1 600 dobrovolníků. ADRA je také největším koordinátorem pomoci v případě povodní a jiných živelných katastrof v ČR. V postižených oblastech dobrovolníci distribuují humanitární pomoc a pomáhají při zvládnutí následků živelných pohrom.

ADRA také realizuje programy globálního vzdělávání, jejichž cílem je zvýšit úroveň individuálního a vědomého přístupu dětí a mládeže ke globálním tématům a zlepšit jejich informovanost o problematice rozvojových zemí a rozvojové spolupráce.

Se vstupem do Evropské unie se v roce 2004 stala také členem ADRA EU: www.adra.eu

ADRA ČR je zastoupená v národní české platformě organizací pro rozvojovou pomoc FoRS: www.fors.cz

ADRA ČR je rovněž členem České klimatické koalice, jejíž snahou je vyvolat a vést veřejnou diskuzi o změnách klimatu a jejich dopadech, obzvláště pak v rozvojových zemích: www.zmenaklimatu.cz

ADRA ČR se každoročně podílí na informační kampani Česko proti chudobě, jejímž cílem je zvýšit povědomí o problematice globální chudoby nejen u široké veřejnosti, ale i u státní správy a u českých politiků: www.ceskoprotichudobe.cz

ADRA ČR je součástí mezinárodní sítě organizací založené Církví adventistů sedmého dne. Církev pravidelně přispívá na její rozvoj.“ ADRA. Kdo jsme (online), 2012

4.2 Dobrovolnická centra

„Dobrovolnická centra fungují jako prostředníci mezi dobrovolníky a přijímajícími organizacemi, jimiž jsou například domovy pro osoby se zdravotním postižením. Cílem je poskytnout smysluplnou činnost občanům (všech věkových kategorií) a vyhledávat ty, kteří potřebují pomoc. Dobrovolnická centra chtějí nejenom pomáhat, ale i motivovat mladé lidi tak, aby se dobrovolnictví stalo přirozenou součástí společnosti.

Dobrovolník je člověk, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí.

V České republice působí v současnosti deset dobrovolnických center ADRA, která koordinují dobrovolníky ve 27 městech. Dobrovolníci pomáhají seniorům, zdravotně postiženým osobám, osamělým a nemocným nebo sociálně znevýhodněným dětem. Docházejí za nimi do nemocnic, dětských domovů, ústavů sociální péče, azylových domů a domovů pro seniory a věnují svůj čas potřebným klientům těchto zařízení. Náplň jejich schůzek je různorodá a závisí na osobnosti dobrovolníka, na přáních a potřebách klienta a na typu přijímající organizace. Jedná se vždy o činnosti, které přijímající organizace nemůže v dostatečné míře zajistit prostřednictvím svých zaměstnanců. Největším přínosem dobrovolnické práce je individuální přístup a aktivity, které umožní klientům zmírnit pocit vyloučení z jejich běžného života, zprostředkovávání kontaktu s veřejným děním aktivní i pasivní formou, například doprovázením na vycházky, předčítáním, hraním společenských her a podobně. Dobrovolníci tím výrazně přispívají ke zlepšení podmínek léčby či důstojné péče o osoby v terminálním stadiu života.

V roce 2010 se takto prostřednictvím organizace ADRA zapojilo více než tisíc pět set dobrovolníků v téměř osmdesáti přijímajících organizacích.“ ADRA. Dobrovolnická centra (online), 2012

Dobrovolnické centrum ADRA Znojmo

„Dobrovolnické centrum ADRA Znojmo bylo založeno 20. září 2010 jako desátá pobočka občanského sdružení ADRA.

V únoru 2011 získala akreditaci Ministerstva vnitra ČR na program - Dobrovolníci v sociálních a zdravotních organizacích pro seniory a zdravotně postižené Jihomoravského kraje a v červnu 2012 druhou akreditaci na dobrovolnickou činnost v oblasti vysílání dobrovolníků v rámci dlouhodobé dobrovolnické služby v oblasti pomoci při péči o děti, mládež a rodiny v jejich volném čase na území Jihomoravského kraje v projektu Pět P.

Je členem Asociace Pět P v České republice a zapojila se do Komunitního plánování sociálních služeb Znojemska.

Posláním organizace je šířit myšlenku dobrovolnictví a poskytovat pomoc osobám, které se nacházejí v nesnadné životní situaci, potřebují podporu druhých a strádají po psychosociální strážce. Prostředkem pomoci je laskavá práce dobrovolníků, kteří pomáhají potřebným lidem v uspokojování jejich potřeb.

Úkolem organizace je vyhledávat, školit a pečovat o dobrovolníky, koordinovat jejich činnost a tím zprostředkovávat pomoc potřebným lidem.

Cílem organizace je rozvíjet dobrovolnictví v Jihomoravském kraji a doplnit stávající nabídku služeb o dobrovolnickou pomoc a přispět tak k naplňování psychosociálních potřeb osob, které se nacházejí v těžké životní situaci.

Cílovou skupinou dobrovolnických programů DC ADRA Znojmo jsou děti, senioři, osoby se zdravotním postižením a osoby sociálně slabé.“ ADRA. Dobrovolnické centrum ADRA Znojmo (online), 2012

Programy dobrovolnického centra Adra ve Znojmě

„Dobrovolnické programy jsou zaměřeny na pomoc seniorům a osobám se zdravotním postižením, pomoc dětem, pomoc osobám sociálně slabým. Mezi ostatní programy dobrovolnického centra patří humanitární sklad.“ ADRA. Programy (online), 2012

Pomoc seniorům a osobám se zdravotním postižením

„Dobrovolnické centrum pomáhá seniorům a osobám se zdravotním postižením v sociálních a zdravotních zařízeních ve Znojmě a okolí.

Cílem programů je přispět k naplnění psychosociálních potřeb příjemců služby prostřednictvím pomoci dobrovolníků.

Dobrovolníci pomáhají v těchto zařízeních:

- *Centrum sociálních služeb Znojmo, příspěvkové organizace v těchto službách:*
- *Domov pro seniory*
- *Domov se zvláštním režimem*
- *Centrum denních služeb*
- *Pečovatelská služba*
- *Odlehčovací služby*
- *Domov pro seniory Jevišovice, příspěvková organizace*
- *Domov pro seniory Plaveč, příspěvková organizace*
- *Zámek Břežany, příspěvková organizace*
- *Nemocnice Znojmo, příspěvková organizace“ ADRA. Pomoc seniorům a osobám se zdravotním postižením (online), 2012*

Pomoc dětem

„Pět P je sociálně preventivní volnočasový program pro děti postavený na principu dobrovolného vztahu mezi jedním dítětem a jedním dospělým dobrovolníkem. Program nabízí dětem i dobrovolníkům pomoc, podporu, přátelství, péči a prevenci. Program Pět P v České republice je národní variantou programu Big Brothers Big Sisters. Program je určen pro děti 6-15let, funguje na principu individuálního přátelského vztahu mezi jedním dítětem a dospělým dobrovolníkem. Dvojice dítě – dobrovolník se schází na jedno odpoledne v týdnu a věnuje se volnočasovým aktivitám, na kterých se podle svých zájmů společně domlouvá. Hlavními cíli programu jsou prevence sociální patologie (alkohol, drogy, záškoláctví, lhaní, krádeže apod.), obohacení sociálního zázemí dítěte a zvýšení kvality života ohrožených dětí nalezením vhodné aktivity.

Při dobrovolnické činnosti v programu Pět P dojde k navázání blízkého přátelského vztahu klienta s dobrovolníkem, dítě bude mít tak možnost zažít si ve vztahu s dobrovolníkem pocit důvěry a přijetí, což vede ke zvyšování sebedůvěry a sebevědomí dětského klienta. V prostředí bezpečného vztahu s dobrovolníkem se dítě prakticky učí dovednostem, které

mu potom mohou pomoci v rozvíjení přirozených vztahů ve vrstevnické skupině a rodině. Program dává dítěti možnost smysluplně strávit volný čas a získat nové zážitky, ukazuje dítěti jiné formy trávení volného času, než které dosud poznalo. Dítě tak získá nového blízkého člověka, který mu není ani rodičem, ani učitelem, ale průvodcem nebo společníkem, který na něj má čas, může si s ním hrát, povídat, s něčím se mu svěřit, rozvíjet své dovednosti nebo získat nové. Díky tomu může postupně nabývat zdravé sebejistoty a osvojovat si prosociální vzorce chování i prožívání.

Vztah s dobrovolníkem je pro něj mnohdy první příležitostí, jak poznat kamarádství, cítit něčí zájem, setkat se s jinými hodnotami a způsoby chování nebo něco zajímavého zažít. Program Pět P je zaměřen především na konkrétní pomoc dětem.“ ADRA. Pomoc dětem (online), 2012

Pomoc osobám sociálně slabým

„Azylový dům pro muže ve Znojmě poskytuje ubytování, pomoc a podporu dospělým mužům v jejich těžké životní situaci, která je zpravidla spojená se ztrátou bydlení. Často však tito lidé již nemají nikoho z rodiny, nebo jsou jejich vztahy narušené, strádají tak i po psychosociální stránce.

Jejich těžké chvíle jim chodí zpříjemňovat dobrovolníci z Dobrovolnického centra ADRA Znojmo. Nejoblíbenější aktivitou dobrovolníka s klienty je hraní šachů, dámy nebo karet. V posledních dnech je velice oblíbená karetní hra mariáš.

Důležité je, že se osoby bez domova, tedy lidé ohrožené sociálním vyloučením, setkávají s člověkem zvenčí, povídají si s ním, předávají si zkušenosti, informace a navazují nové společenské kontakty.“ ADRA. Pomoc osobám sociálně slabým (online), 2012

Humanitární sklad

„V souvislosti s opakujícími se záplavami v oblasti Podyjí - regionu města Znojma vstoupila humanitární organizace ADRA s odborem krizového řízení Městského úřadu Znojmo do jednání.

Záměrem tohoto jednání bylo vytvořit podmínky pro zřízení humanitárního skladu ADRA ve Znojmě za účelem připravenosti v případě vzniku krizových, havarijních či sociálních situací.

Tento záměr se naplnil. Rada města Znojma schválila 4. 6. 2007 bezplatné zapůjčení nebytových prostor humanitární organizaci ADRA na parcele SDF č. 5676/16 Znojmo ul.

Dobšická za účelem zřízení humanitárního skladu. Sklad byl v té době vybaven 21 vysoušeči určených pro pomoc občanům v případě krizových situací (záplavy atd.).

V roce 2008 byl sklad přestěhován do prostor bývalé kotelny na ulici Janáčkově, které byly organizaci ADRA pronajaty městem Znojmem za symbolickou cenu 1000 Kč na dobu jednoho roku. ADRA pořádala každoročně Velikonoční sbírku. Jedna třetina výnosu této sbírky zůstávala vždy v regionu města Znojma. Do roku 2010 byly vybrané částky použity na vybavení humanitárního skladu ADRA ve Znojmě.

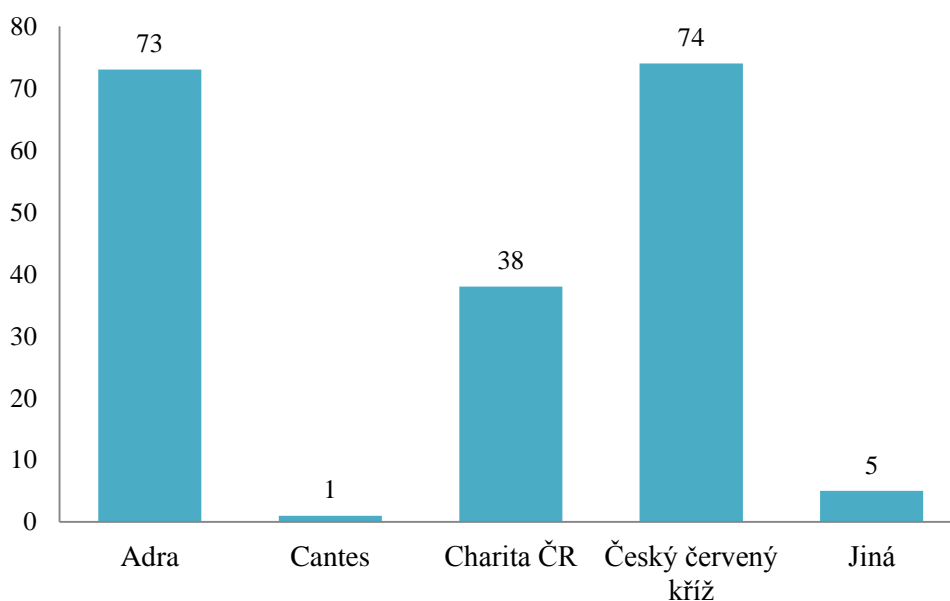
Až do této doby bylo pomáháno na 210 místech (povodně, prasklé vodovodní potrubí, vyplavené byty po přívalovém dešti, atd.). V případě mimořádných událostí vstupuje ADRA - humanitární sklad do pomoci zcela nezištně.“ ADRA. Humanitární sklad (online), 2012

4.3 Výsledky výzkumu povědomí o nadaci ADRA

Výzkum byl prováděn od 26.2 do 28. 2. 2013. Tímto kvantitativním výzkumem jsem chtěla získat informace o všeobecném povědomí o nadaci ADRA, které se v bakalářské práci věnuji. Výzkum byl proveden přes online dotazník. Dotazovaných respondentů bylo celkově 100. Dotazník viz příloha č. 1.

Z prvního grafu vyplývá povědomí o dobrovolných neziskových organizacích s charitativním zaměřením. Občané měli na výběr z více možností.

Graf č. 1 Povědomí občanů o dobrovolných neziskových organizacích



Zdroj: vlastní výzkum

Na prvním místě o povědomí těchto organizací se umístil Český červený kříž 74 % (74 občanů), a hned za ním Adra se 73 % (73 občanů). Další známější organizací je Charita ČR s 38 % (38 občanů). Organizaci Cantes uvedlo pouze 1 % z občanů. Jako jiné byly uvedeny po 1 %: Diecézní charita Brno, Lékaři bez hranic, Dobrý anděl, Kapka naděje a Člověk v tísni.

Na otázku víte, co je jejich náplní činností odpovědělo 74 % dotazovaných ano, zbytek 26 % ne.

O existenci dobrovolnického centra Adra ve Znojmě ví 60 % dotazovaných. Ale 79 % dotazovaných neví, kde se nachází. Většina dotazovaných, tedy 98 % nevyužívá jeho služeb. Ke zvýšení propagace dobrovolnického centra, by posloužilo natočené video o něm a dobrovolnících, které by bylo umístěno na internet a fungovalo by na bázi virálního marketingu. Video by bylo zadáno k natočení ke Znojenské produkci VideoBrothers s.r.o., která již natočila několik videí, které se města Znojma týkali.

Rozpočet na natáčení by byl následující:

Natáčení by probíhalo 5 celých natáčecích dnů. Při natáčení by kromě dvou kamer a zvukové techniky bylo někdy nutné i dodatečné přisvětlení scény. Štáb by tvořily minimálně 2-3 osoby. Rozpočet na techniku by tedy byl minimálně 5 000,- Kč na natáčecí den. Stejně tak 5 000,- Kč rozpočet na štáb. Celkové náklady na jeden den činí 10 000,- Kč, na 5 dní tedy 50 000,- Kč. Musíme ovšem předpokládat že komerční cena by při rozsahu natáčení byla vyšší. Společnost VideoBrothers s.r.o. chápe, že se jedná o charitativní činnost a tak tedy následný střih a postprodukcí v kalkulaci neuvádí, ale v dané ceně ji provede. Práce by byla provedena minimálně za 2 týdny.

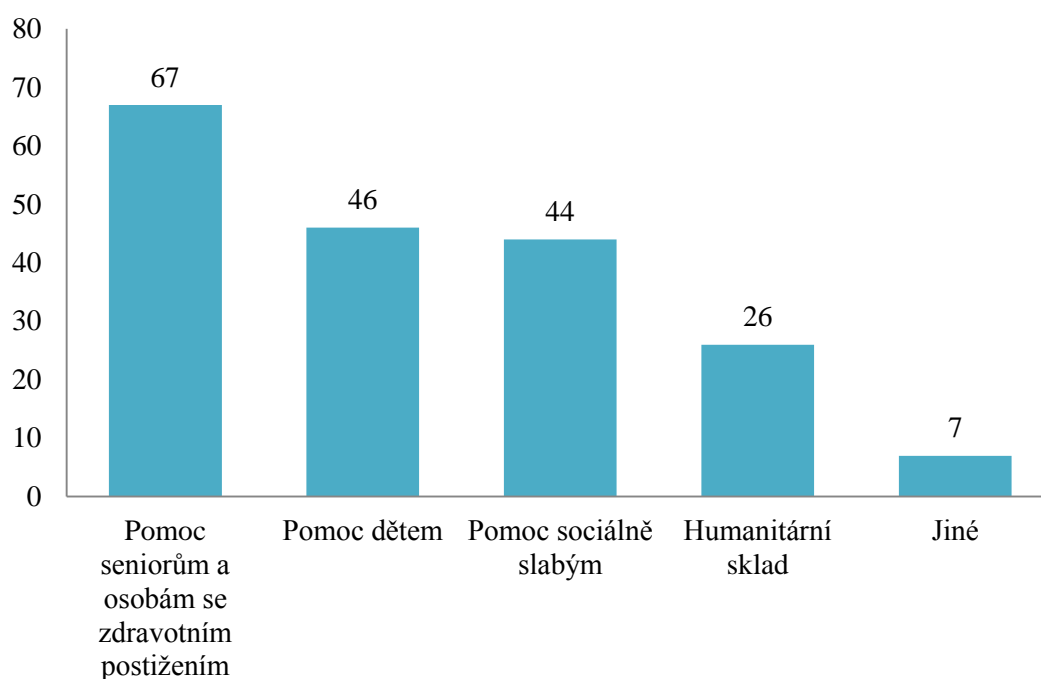
Tabulka č. 1 Kalkulace na natočení propagačního videa

POLOŽKA	NÁKLADY
Náklady na techniku (dvě kamery, zvuková technika, přisvětlení scény)	5 000,- Kč/den
Náklady na natáčecí štáb (2-3 osoby)	5 000,- Kč/den
Celkové náklady na 1 natáčecí den	10 000,- Kč
Celkové náklady na 5 natáčecích dnů	50 000,- Kč

Zdroj: vlastní zpracování

Na otázku povědomí o tom, co je jejich náplní činností, byli velmi různé odpovědi, které zobrazují grafem č. 2. U této otázky měli lidé na výběr z více možností. Nejvíce odpovídanou možností byla pomoc seniorům a osobám se zdravotním postižením s počtem 67 odpovědí, pomoc dětem uvedlo 46 občanů, pomoc sociálně slabým 44 občanů, humanitární sklad 26 občanů a 7 občanů uvedlo jako jinou odpověď, že neví co je jejich náplní činností. Aby se tyto činnosti dostaly do většího povědomí občanů, byly by uváděny v různých člancích, rozhovorech v regionálním tisku a to například ve Znojemských listech, Znojemském týdnu a Znojemsku. Na oficiálních internetových stránkách dobrovolnického centra ve Znojmě by došlo k jejímu zvýraznění a snadnějšímu vyhledání. Docházelo by k častější aktualizaci novinek a k přidávání fotek z různých akcí.

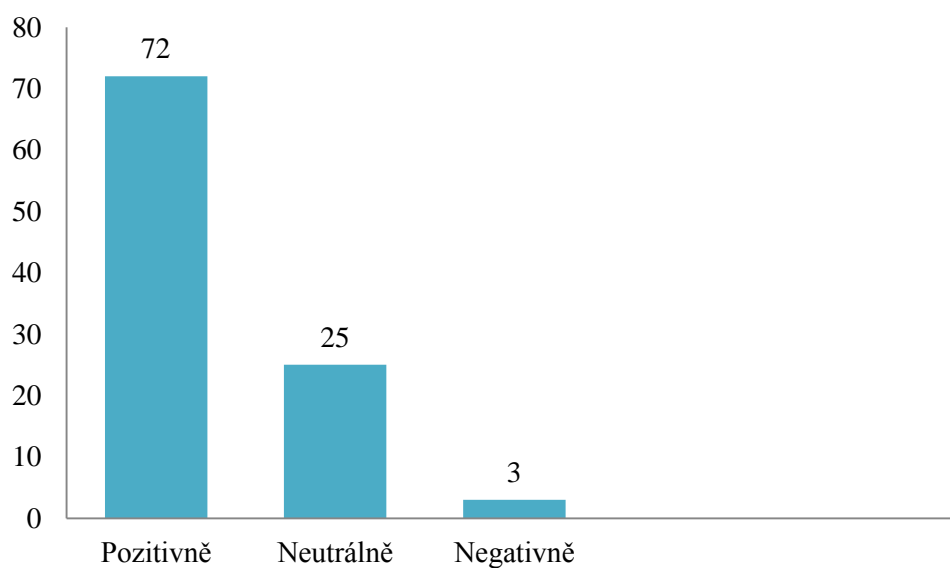
Graf č. 2 Povědomí o náplni činnosti



Zdroj: vlastní výzkum

Další tři otázky se věnovali využití těchto služeb. Dotazových 99 % osobně nevyužívá těchto služeb. Pouze 3 % příbuzných dotazovaných je využívá. Okolí dotazovaných využívá 8 % těchto služeb. Vzhledem k dotazované většině, která byla zařazena do věku 25 - ti let, je samozřejmé že tato kategorie tyto služby ještě ani využívat nebude. Pokud tedy předpokládáme, že odpovědi věnované okolí a příbuzným, jsou orientovaná na jim věkově vzdálenější generaci, vyplývá z těchto otázek, že ji využívají spíše starší občané.

Graf č. 3 Pohlížení na účelnost služeb

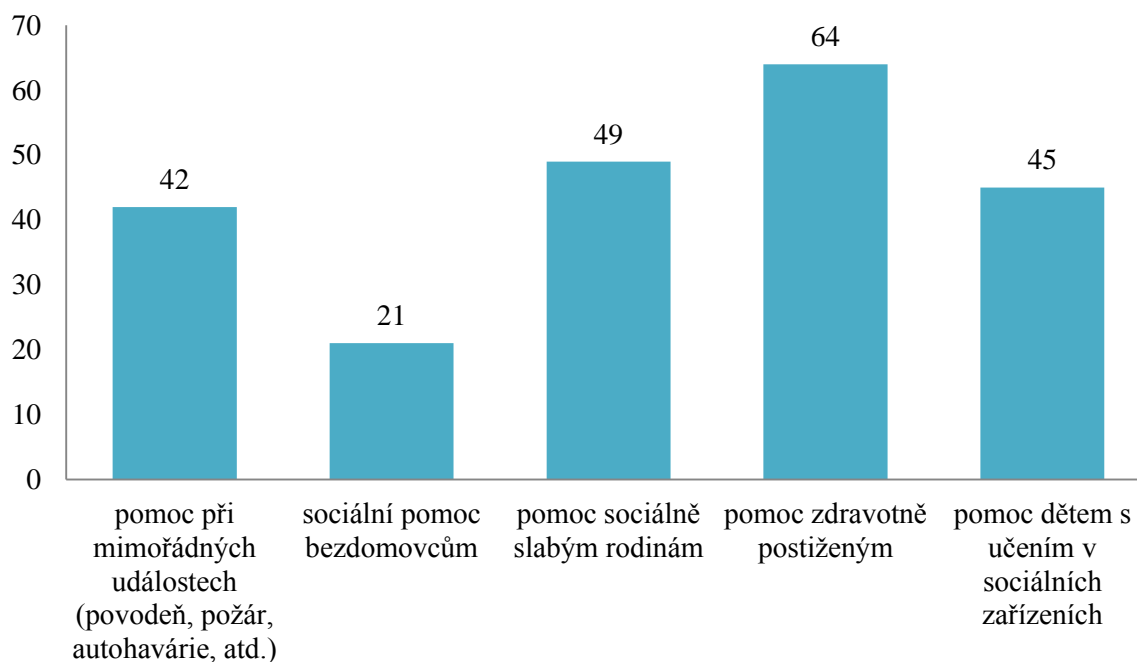


Zdroj: vlastní výzkum

Následující otázka se věnovala pohledu na tyto služby. Většina respondentů, tedy 72 % z nich má pozitivní pohled na ně. 25 % občanů pohlíží na služby neutrálně a zbylá 3 % negativně. Všechny odpovědi zobrazuje graf č. 3.: 95 % respondentů shledává smysl v činnosti této nadace na rozdíl od zbylých 5 %. Ke zvýšení pozitivního náhledu na tyto služby a jejich smysluplnosti, by posloužili pravidelné články vycházející v regionálních novinách, jako jsou Znojemské listy, Znojemsko a Znojemský týden. Články by byly zaměřeny na zkušenosti a zážitky dobrovolníků formou rozhovorů, zpráv ze společných akcí a k propagaci výsledků, které centrum dosáhlo.

Otázka určující oblasti, ve kterých by se měla nadace více angažovat, zobrazuje, že nejvíce by to mělo být v pomoci zdravotně postiženým osobám – tedy 64 % respondentů toto uvedlo. Na podobné úrovni to byla pomoc sociálně slabým – 49 %, dětem s učením v sociálních zařízeních – 45 % a pomoc při mimořádných událostech uvedlo 42 % dotazovaných. 21 % občanů uvedlo sociální pomoc bezdomovcům. Mezi jiné, tedy 1 %, patřila odpověď pomoc lidem v nemocnicích a jejich rodinám, ve formě klinických psychologů. Přehled odpovědí zobrazuje přesně graf č. 4.

Graf č. 4 Oblasti, kde by se měla více angažovat



Zdroj: vlastní výzkum

Větší angažování v pomoci zdravotně postiženým by pro Adru znamenalo posílat více dobrovolníků do Zámku Břežany, jelikož jsou Břežany vzdálené od Znojma 26 km, nebude to jednoduché najít takové dobrovolníky, kteří by byli ochotni tak daleko dojíždět, jelikož většina dobrovolníků z dobrovolnického centra bydlí ve Znojmě, nebo blízkém okolí Znojma. U pomoci sociálně slabým rodinám by bylo rozhodující zvýšení počtu dobrovolníků zapojených do programu 5P. Pomoc dětem s učením v sociálních zařízeních ještě Adra neprovozuje, přesto že 45 % dotazovaných je pro větší angažovanost v tomto odvětví. Dobrovolnické centrum by mohlo vyhledat takového dobrovolníka, který by byl ochoten dětem s učením pomoci. Jelikož mezi dobrovolníky jsou i tací, kteří mají vysokoškolské vzdělání, tak by to nebyl problém. Jednalo by se spíše o dobrovolníky z programu 5P, kteří jsou angažovaní již ve spolupráci s dětmi. Dobrovolník by děti doučoval 1-2 hodiny týdně, a to v prostorách sídla dobrovolnického centra ve Znojmě. Jednalo by se o procvičování základních dovedností čtení, matematiky a psaní a to vše formou hry. Dobrovolnické centrum by tato pomoc téměř nic nestála, protože by probíhala ve vlastních prostorách (pouze náklady na elektřinu) a spokojenost by byla na obou stranách. Pokud by se ovšem takový dobrovolník nenašel, bylo by potřeba najmout speciálního pedagoga.

Pomoc při mimořádných událostech obstarává Adra tím, že poskytuje vypůjčení zařízení z humanitárního skladu, například v případě povodní, apod. Mohla by ale také realizovat tzv. KIP tým.

„KIP tým je zkratka pro Komunitní Intervenční Psychosociální tým. Jeho cílem je na komunitní úrovni poskytovat psychosociální pomoc lidem zasaženým mimořádnou událostí (nehody, povodně atd.) Jeho členy jsou lidé - dobrovolníci různých profesí a zaměření (lidé s empatií, sociální pracovníci, duchovní, psychologové atd.). KIP týmy vznikly na základě zkušeností z terénní práce po neštěstích, kdy se ukázala zvýšená poptávka po lidech – dobrovolnících schopných a ochotných reagovat na potřeby zasažených.

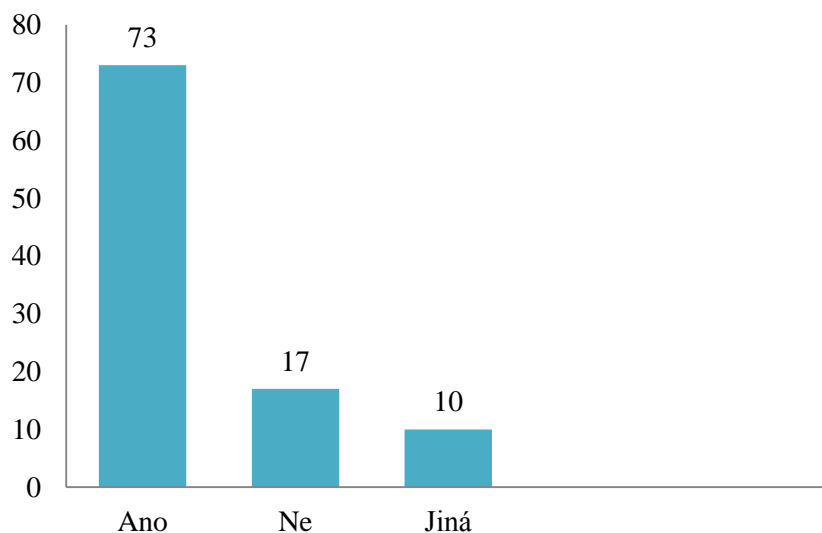
Členové KIP týmů fungují v rámci akreditovaného programu Ministerstva vnitra „KIP týmy pro mimořádné události“. Navazují na práci složek Integrovaného záchranného systému ČR a spolupracují se zástupci obcí, církvemi a jinými pomáhajícími organizacemi.

Záměrem KIP týmů doprovázet přímo zasažené, rodinné příslušníky, očitě svědky, i pomáhající a nabízet jim podporu při zvládnání dopadů mimořádné události s důrazem na využití jejich vlastních sil, zdrojů a prostředků. Při své práci se hlásí k Etickému kodexu sociálního pracovníka a Standardům psychosociální krizové pomoci MV – GŘ HZS ČR.“
ADRA. KIP tým (online), 2012

Sociální pomoc bezdomovcům poskytuje Adra vysláním dobrovolníků do Azylového domu ve Znojmě. Dobrovolníci tráví s muži v Azylovém domě čas a to například hraním karet, šachů, stolního tenisu, povídáním si, a i pouhá jejich přítomnost jim pomáhá k znovu najetí smysluplnosti života a odhodlání postavit se znovu na vlastní nohy. Pomoc lidem v nemocnicích poskytují dobrovolníci, kteří do Nemocnice Znojmo docházejí.

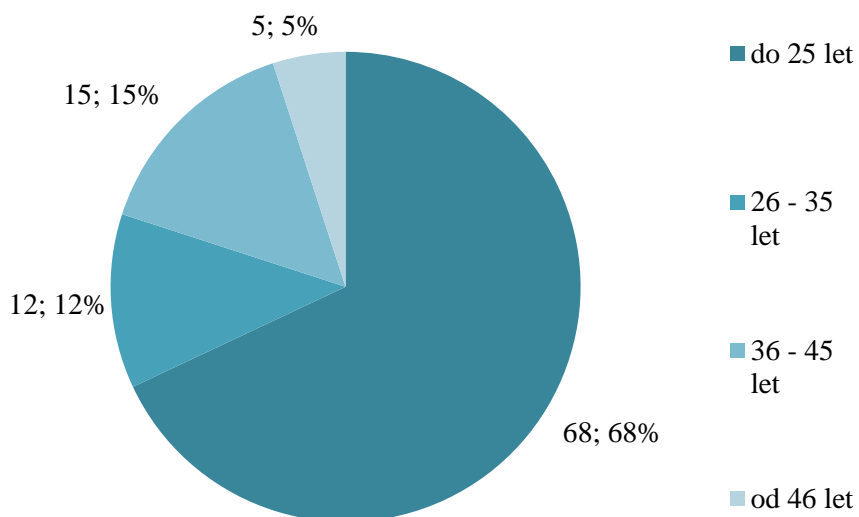
Služby by doporučilo svým známým 73 % respondentů, 17 % nedoporučilo, a zbylých 10 % uvedlo jinou odpověď. Mezi některé patřila neznalost služeb, nedůvěra v tyto služby a i naopak názory, že jde o dobrou věc, která může ostatním pomoci a taktéž kvalita a účelnost těchto služeb.

Graf č. 5 Doporučení služby známým



Zdroj: vlastní výzkum

Graf č. 6 Věk dotazovaných



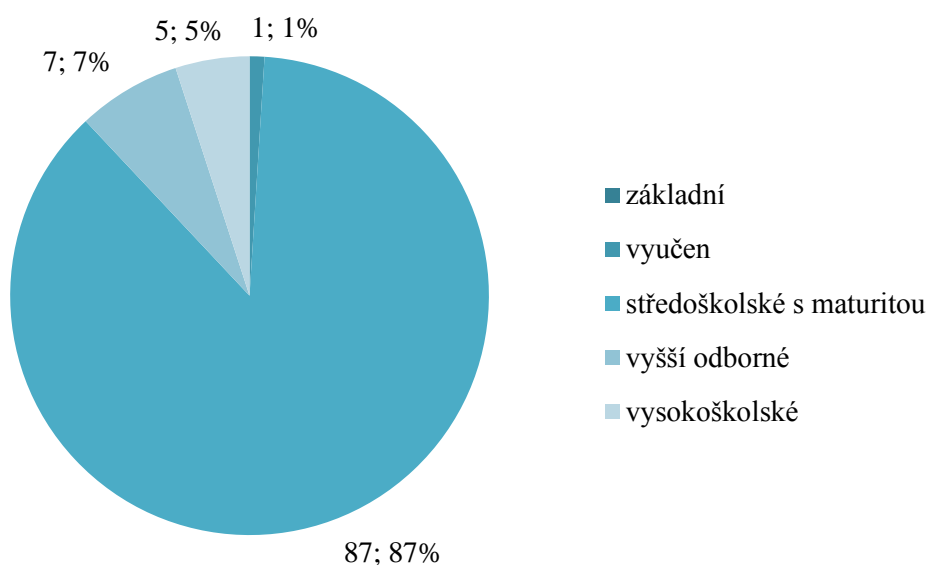
Zdroj: vlastní výzkum

Sociodemografickým parametrem měřené jednotky byl věk od 18 do 56 let. Největší skupinu dotazovaných představovala kategorie do 25 let, tedy 68 % dotazovaných, v kategorii od 26 do 35 let bylo 12 %, v kategorii 36 až 45 let 15 %, v poslední kategorii nad 46 let 5 % dotazovaných. Podrobněji viz graf č. 6:

Dotazovaných žen bylo 77 % a mužů 23 %. Žen tedy bylo 3 krát více jak mužů.

Nejčastěji uvedené vzdělání respondentů bylo středoškolské s maturitou – 87 % dotazovaných, dále vyšší odborné 7 %, vysokoškolské 5 % a vyučených 1 %. Nikdo z dotazovaných neměl pouze základní vzdělání.

Graf č. 7 Nejvyšší dosažené vzdělání



Zdroj: vlastní výzkum

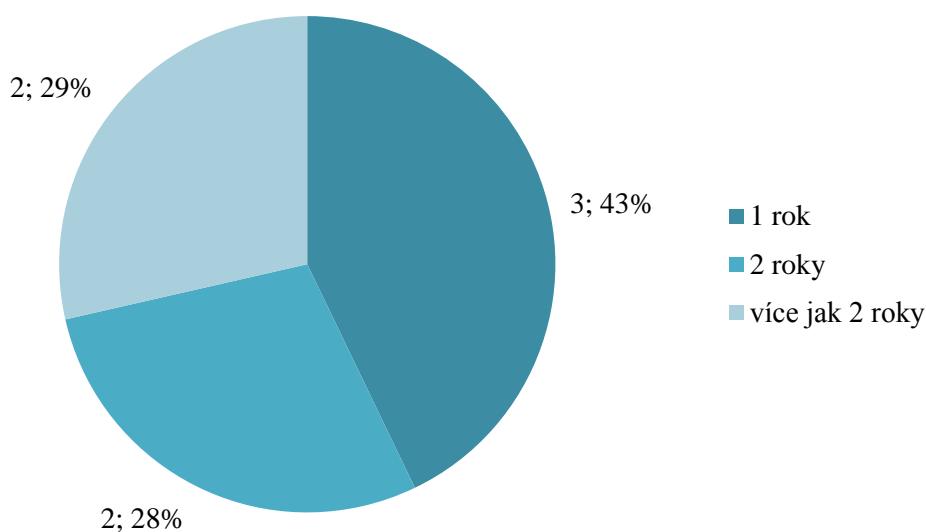
4.4 Výsledky výzkumu spokojenosti klientů s dobrovolnickými službami neziskové organizace ADRA

Tento výzkum probíhal od 6.3 do 11. 3. 2013 a jednalo se o kvalitativní formu. Předmětem byla spokojenost klientů s dobrovolníky, a to konkrétně z Centra denních služeb a z Domova pro seniory U Lesíka. Dotazovaných bylo celkem 7. S dotazovanými jsem procházela otázky, a tím pádem výzkum proběhl na bázi osobní interview. Došlo k tomu z důvodů praktických, jelikož většina dotazovaných už není schopna dotazník přečíst, natož mu porozumět. Při osobním rozhovoru jsem tak mohla dotazovaným vysvětlit některé otázky, a jejich smysl. I přesto to bylo obtížné vybrat klienty, kteří by mi mohli vůbec odpovídat, vzhledem k jejich vážnému zdravotnímu stavu. Dotazník viz příloha č. 2.

Většina otázek měla absolutní výsledek. A to například spokojenost s kvalitou služeb poskytovaných nadací Adra, která byla 100 %.

Využívání služeb poskytovaných nadací Adra se pohybovala od 1 do více jak 2 let. U jednoho roku to bylo 43 % dotazovaných. Dva roky docházejí dobrovolníci za 28 % ze zkoumaných klientů a více jak dva roky uvedlo 29 % klientů.

Graf č. 8 Využívání služeb poskytovaných nadací Adra



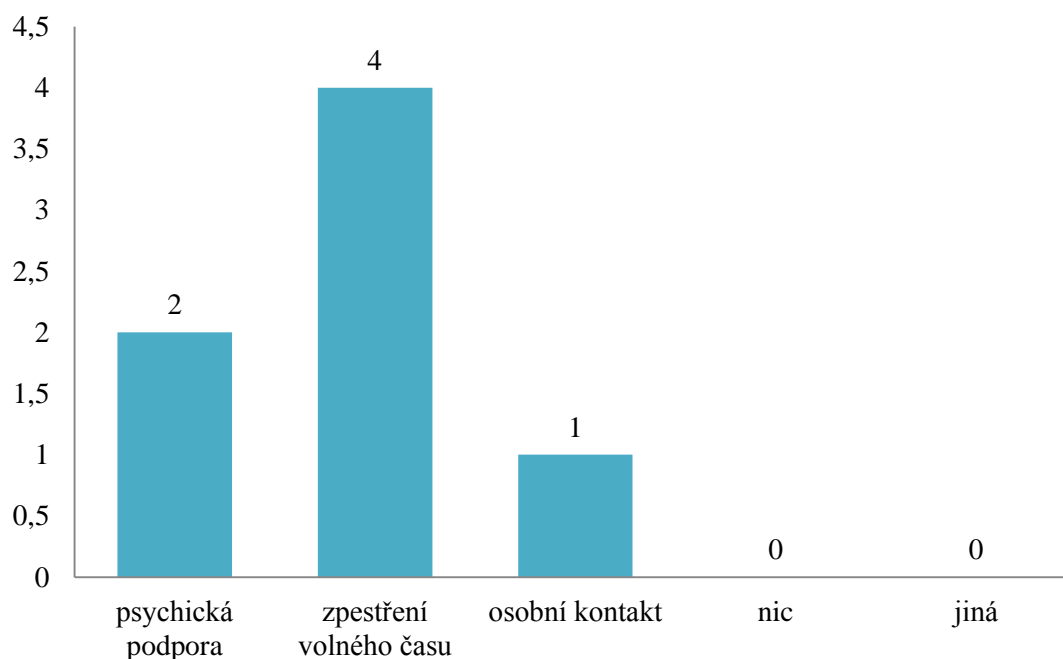
Zdroj: vlastní výzkum

Chování a vystupování dobrovolníků vyhovovalo také naprosté většině, tedy 100 % dotazovaných.

Jméno dobrovolníka zná 71 %. Nezná ho 29 %. Taktéž 71 % by chtělo, aby se u něj střídalo více dobrovolníků, oproti 29 %.

Další otázka se zabývala očekáváním od poskytovaných služeb. Nejčastější odpovědí (57 %) bylo zpestření volného času. Psychickou podporu očekává 29 % a osobní kontakt 1 % dotazovaných.

Graf č. 9 Očekávání od služeb dobrovolníka



Zdroj: vlastní výzkum

Podle klientů uspokojují dobrovolníci z nadace Adra očekávání také na 100%. 86 % klientů uvedlo, že na ně mají dobrovolníci dostatek času, zbylých 14 % uvedlo, že spíše ano.

Dobrovolníci podle klientů za nimi dochází nejčastěji jednou až několikrát týdně – po 43 %. Jen jeden klient uvedl, že za ním dobrovolník dochází jednou za měsíc – 14 %.

Dobrovolnické centrum ve Znojmě počítá odpracované hodiny dobrovolníků z knih, kde dobrovolníci zapisují svůj příchod a odchod. Knihy jsou umístěny přímo na místech, kam dobrovolník dochází, ať už je to Centrum denních služeb, Domov pro seniory u Lesíka, Domov se zvláštním režimem, Pečovatelská služba, Odlehčovací služby, Domov pro seniory Jevišovice, Zámek Břežany a nebo přímo v Nemocnici Znojmo.

Hodiny se sčítají každý měsíc. Pro zvýšení efektivity přehledu kde, kdo a jak dlouho s klientem pobyl, bych navrhla elektronickou evidenci počtu strávených hodin dobrovolníka s klientem. Software by zajišťoval okamžitý přehled toho, jak často jsou klienti dobrovolníky navštěvováni a zabránil by například tomu, že by za klientem

dobrovolník došel jen jednou za měsíc, jak uvedl výzkum. V případě zjištění podobné situace by se za ním poslal například jiný dobrovolník, kterému by to nejvíce vyhovovalo.

Po konzultaci s IT odborníkem mi byl navrhnout software, který by obsahoval evidenci stanovišť (možnost výběru místa kde se dobrovolník zapojil), bezpečností opatření, možnost přihlášení přes identifikační login – email a hesla a možnost tisku hodin pro vedoucího, který by byl zároveň administrátorem serveru. Tato celková práce by vyšla na 10 000,- Kč s ohledem na charitativní činnost dobrovolnického centra

Tabulka č. 2 Náklady na software

POLOŽKA	NÁKLADY
Vytvoření softwaru (evidence, přihlašování dobrovolníků a administrátora, bezpečností opatření) - cca 50 hodin práce (200 Kč/ hod)	10 000,- Kč
Roční poplatek za doménu a hosting	500,- Kč
Celkové roční náklady	10 500,- Kč

Zdroj: vlastní zpracování

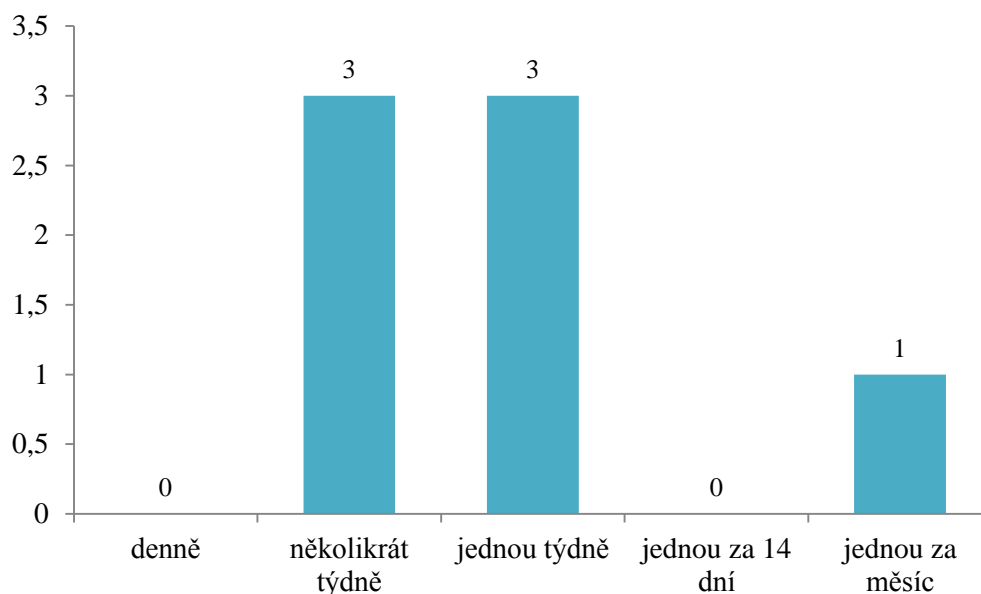
Uvedené náklady v tabulce jsou ale jen orientační, jelikož vše se dá udělat na dálku, pokud by ale byla potřeba osobní konzultace, musely by zde být zahrnuty cestovní náklady, tj. 3.60,- Kč/km plus náklady na spotřebu nafty. Pokud by vedoucí potřeboval vícepráci, tedy rozšíření softwaru na více administrátorů, aby například každý měl přehled o svých dobrovolnících (například ti, co chodí za seniory, za dětmi, a ti co chodí za zdravotně postiženými), IT odborník by si účtoval opět s ohledem na charitativní činnost organizace jen 350,- Kč/hod.

Jiným možným řešením je možné zařízení open source řešení, tedy stáhnutí již vytvořeného softwaru na docházku např. zaměstnanců a následné nainstalování jej zdarma. Problémem ovšem je, že tyto software jsou bezplatné pouze na určitou dobu, a pokud by vedoucí vyžadoval změnu a přizpůsobení softwaru, musel by si opět připlatit, a nejednalo by se o malou částku.

Při hodnocení celkových služeb známkou kdy 1 znamenala nejvíce, byla Adra ohodnocena na 100 % známkou 1. Klienti neshledali nic, co by jim chybělo, nebo by chtěli

od dobrovolníků jinak, než je. Taktéž všech 7 klientů by doporučilo služby nadace Adra svým známým. Tyto otázky vyšly naprosto kladně, a k udržení této spokojenosti je zapotřebí kvalitně se starat o dobrovolníky, aby jejich motivace nadále vydržela. Nabídnout jim například nějaký bonus ve formě přednášek první pomoci, lekcí angličtiny zdarma, odborných přednášek ze sociální sféry či rady od psychologického odborníka.

Graf č. 10 Docházení dobrovolníků za klienty



Zdroj: vlastní výzkum

Pro zlepšení pochopení dobrovolníků seniorům bych navrhovala zahrnout do stávajícího školení i školení s psychologem. A to například studentům, kteří nemají až takové sociální cítění, ale přesto mají zájem pomáhat, by školení dobrovolníkům dodalo zlepšení komunikačních schopností s nimi. Jelikož všichni nejsou zvyklí setkávat se s vážně nemocnými, kterým i klienti často jsou a nejsou schopni komunikovat jako zdraví lidé v plné síle, je potřeba zvýšit jejich schopnosti a dovednosti a zároveň je psychicky připravit na tyto situace, které mohou být pro mladé nebo málo zkušené osoby velmi obtížné.

Tabulka č. 3 Kalkulace nákladů na školitele

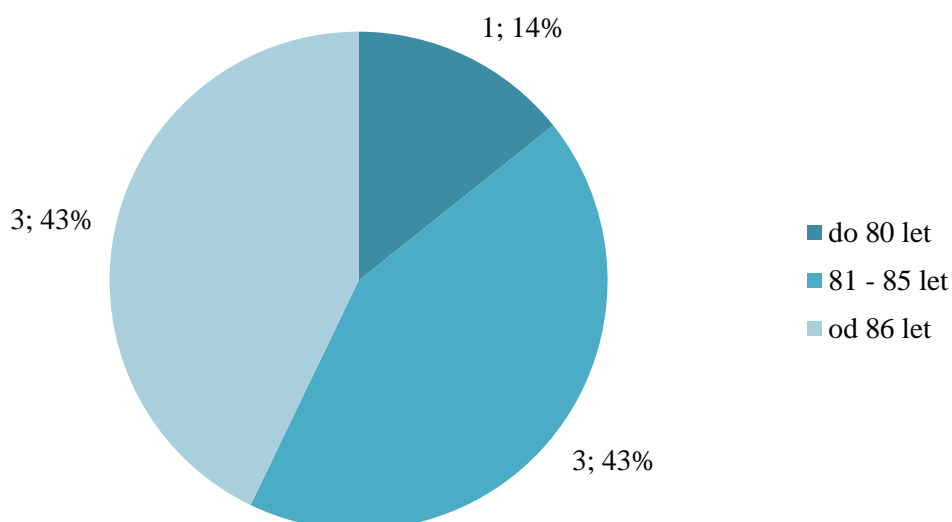
POLOŽKA	NÁKLADY
Odborné školení (2 000 Kč/hod)	4 000,- Kč
Cestovní náklady (3.60,- Kč/km + spotřeba benzínu) Přepokládané 1 školení do měsíce, vzdálenost z Brna do Znojma 68 km, cena benzínu Natural 95 36,80,-Kč/l Výpočet: $\frac{68 \times 2}{100} \times 36,80 + (68 \times 2 \times 3,60)$	540,- Kč
Celkové měsíční náklady	4 540,- Kč

Zdroj: vlastní zpracování

Kalkulace je opět jen orientační, školení se bude konat podle zájmu dobrovolníků na práci dobrovolníka, a s tím i počet odpracovaných hodin psychologem.

Věk dotazovaných se pohyboval od 78 do 89 let.

Graf č. 11 Věk klientů

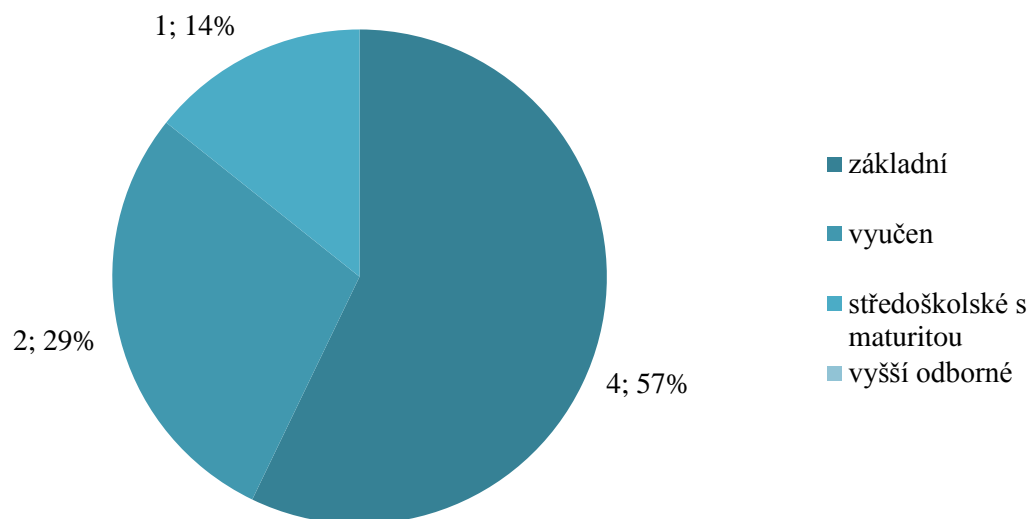


Zdroj: vlastní výzkum

Žen bylo o jednu víc jak mužů, tedy 57 %, mužů 43 %.

Nejčastěji uváděné nejvyšší dosažené vzdělání bylo základní – 57 %. Vyučeno bylo 29 % a jen jeden klient- 14 % má středoškolské vzdělání s maturitou. Žádný z dotazovaných klientů nemá vysokoškolské vzdělání.

Graf č. 12 Nejvyšší dosažené vzdělání



Zdroj: vlastní výzkum

Dotazovaní klienti pocházeli z Domova pro seniory u Lesíka – 57 %, a ostatní - 43 % z Centra denních služeb.

5 ZÁVĚR

Vzhledem k výsledkům z provedeného výzkumu o povědomí nadace, navrhuji k zvýšení povědomí propagací. Jako neúčelnější formu propagace bych zvolila virální marketing – tedy video natočené o Dobrovolnickém centru Adra ve Znojmě a to i dobrovolníky přímo v praxi. Video by bylo umístěno na internet, a to jednak na server adra.cz, ale i na celosvětový server youtube.com. Lidé by si ho přeposílali a umisťovali na sociální sítě. Bylo by také promítáno při každém školení dobrovolníků. Propagační video by bylo natočeno produkcí VideoBrothers s.r.o., která již ve Znojmě působí a má na svém kontě již několik řádek videí související se Znojmem (o Znojmském vinobraní, hudebním festivalu, majálesu atd.). Video by mělo být zaměřeno občany a vyvolat v nich sociální cítění, pocit solidarity, hrdinství a potřebu také pomáhat. Inspirací by se stalo již vytvořené video o dobrovolnických centrech - nazvané „Pomáhám zn. rád“. PO zjištění detailů by byla společnost VideoBrothers s.r.o. ochotná video natočit za 50 000,- Kč.

Úkolem pro dobrovolnické centrum by bylo získat tyto peníze například pomocí grantů, darů či žádosti na kraj. Což není jednoduché. Je nutné stanovit přesný rozpočet, za podmínek nejistoty získání finančních zdrojů.

Jednou z příležitostí, jak získat peníze pro dobrovolnické centrum by mohly být adventní koncerty, které se uskuteční v prosinci 2013 a je potřeba se na ně přihlásit do konce dubna. Jedná se o tradiční humanitární akci České televize, která se koná již 23. rokem. Bylo by potřeba, aby se spojili dobrovolnická centra Adra z celé České republiky a výtěžek by se poté rozdělil do jednotlivých center.

Další možnou propagací by bylo poskytnutí rozhovorů do rozhlasových stanic, jako je například Rádio Blaník a Český rozhlas. Co se týče novin, byl by zainteresován regionální tisk a to například ve Znojmských listech, Znojmském týdnu a Znojmsku, kde by byly uváděny různé rozhovory a články o dobrovolnickém centru. Na oficiálních internetových stránkách dobrovolnického centra ve Znojmě by došlo k jejímu zvýraznění a snadnějšímu vyhledání. Docházelo by k častější aktualizaci novinek a k přidávání fotek z různých akcí.

Další z příležitostí jsou tzv. Dny sociálních služeb – aneb jeden svět pro všechny, kdy se akce koná v rámci týdne sociálních služeb. V roce 2011 a 2012 zde dobrovolnické

centrum mělo svůj stánek a mohla tak propagovat své služby, činnosti a záměry. Pořadatelé této akce je město Znojmo a Komunitní plánování sociálních služeb Znojemska. Akce je určena nejen široké veřejnosti, ale i dětem, rodinám, seniorům, osobám v tíživé životní či sociální situaci a osobám se zdravotním postižením.

Na Znojmském Horním náměstí se představí organizace nabízející sociální služby v regionu Znojmo nabízející potřebnou pomoc, ale třeba i střední školy související s touto problematikou. V roce 2012 se celkem zúčastnilo 23 organizací včetně Dobrovolnického centra Adra Znojmo.

K propagaci by jistě pomohlo i takzvané firemní dobrovolnictví. Dobrovolnické centrum Adra by učinilo marketingovou nabídku firmám a nabídlo spolupráci. Firmy by mohli vysílat své zaměstnance do programů, které poskytuje Adra, či jen finančně přispět a udělat si tak svým sponzoringem reklamu.

„Firemní dobrovolnictví je propojení ziskového a neziskového sektoru. K takovému propojení dochází prostřednictvím pomoci firmy, která se rozhodne vyslat své zaměstnance na pomoc s vhodně vybranou činností do neziskové organizace. V rámci Společenské odpovědnosti firem (CSR) tak dochází k podpoře dobrovolnických aktivit zaměstnanců, které mohou mít různou formu.

Firma se tak jednak profiluje navenek velice pozitivně tím, že pomůže vyřešit nějaký konkrétní problém v komunitě, ve které podniká, jednak se zlepšuje její vnitřní atmosféra, neboť se při dobrovolnické akci ukáže, zda a jak spolu zaměstnanci komunikují a jak jsou jako tým schopni flexibilně řešit úkoly, které jsou většinou vzdáleny jejich profesi.“
ADRA. *Firemní dobrovolnictví* (online), 2012

Dobrovolnické centrum Adra ve Znojmě by se zaměřilo konkrétně na firmy, se kterými už spolupráce proběhla a to jejich dárcovstvím. Jednou z nejpodporovanějších firem by byla GE Money Bank a.s., dále VHS Plus s.r.o., Sklářské stroje Znojmo s.r.o., Laufen CZ s.r.o., Elektrokov a.s. a Novaservis s.r.o. Jako protislužbu by Adra nabídla zveřejnění těchto firem na svých webových stránkách a také na propagačních materiálech, tudíž by je propagovala s dobrou věcí. Dobrovolnické centrum by se nově zaměřilo na prosperující firmy jako je ZDS Psota s.r.o, TS Bohemia a.s, Znovín Znojmo a.s., Freeport Leisure s.r.o., Hotel Prestige, Hotel Happy Star, a to zasláním tzv. marketingové nabídky. Dobrovolnické centrum zde uvádí informace o Adře jako organizaci obecně, o historii dobrovolnického centra Adra ve Znojmě a jeho cílech, dále informace

o programu svých činností, a v neposlední řadě benefity a nabídku spolupráce pro nové partnery. Oficiální benefity a nabídka je uvedena níže:

Benefity spolupráce pro partnera ADRA o.s.:

- posílení prezentace partnera propojením s jednou z největších celosvětově působících organizací, která díky svému rozsahu a významnosti může přispět ke zlepšení image Vaší firmy.
- prostor pro rozvoj vlastních vnějších i vnitřních komunikačních aktivit partnera.

Nabídka spolupráce pro partnera:

- používání při vlastních komunikačních kampaních označení „Firma XY je oficiálním partnerem Dobrovolnického centra ADRA Znojmo“
- umístění loga Vaší firmy na tiskovinách vydávaných Dobrovolnickým centrem ADRA Znojmo
- umístění loga Vaší firmy na oficiálních webových stránkách Dobrovolnického centra ADRA Znojmo (www.adraznojmo.cz) s prolinkem na Váš vlastní web
- při prezentaci dobrovolnických programů v médiích informace o partnerovi projektu (tisk, rádio atd.)
- poskytnutí materiálů pro vnitřní a vnější komunikaci partnera (zejména fotografie a texty)
- umístění Vašeho loga na veřejných prezentačních akcích Dobrovolnického centra ADRA Znojmo:
 - Den sociálních služeb ve Znojmě
 - prezentační akce – přednášky pro školy, pro pracovníky v sociálních službách, pro odborníky na konferencích, pro potenciální klienty
 - vánoční setkání partnerů, sponzorů, klientů a dobrovolníků
 - odpolední aktivity a pobytové akce pro dobrovolníky s dětmi
- možnost účasti dobrovolníků na firemních akcích Vaší firmy a prezentace spolupráce
- možnost rozvíjet myšlenku firemního dobrovolnictví

Konkrétní forma a rozsah spolupráce jsou vždy závislé na dohodě, může být však formou finanční nebo materiální. V případě, že Vás projekt zaujme, konkrétní podmínky spolupráce budou domluveny individuálně.

Pro rozšíření služeb poskytovaných dobrovolnickým centrem v oblasti pomoci dětem s učením v sociálních zařízeních, bych navrhovala zainteresovat jednoho nebo dva dobrovolníky z programu 5P. Dobrovolníci by formou hry pomáhali dětem se základními dovednostmi, jako je čtení, psaní a matematika. Doučování by se konalo přímo v dobrovolnickém centru a to 1 – 2 hodin týdně.

Druhá část výzkumu, která se týkala spokojenosti klientů s dobrovolníky za nimi docházejícími, měla velice kladné výsledky. Jediné, co bych navrhovala, by byla lepší péče o dobrovolníky, aby nadále docházeli za klienty a jejich motivace by byla jen posílená. Jejich motivaci a touhu pomáhat dál by podpořili některé akce, které by dobrovolnické centrum zorganizovalo. Jednalo by se například o přednášku první pomoci a vyučování angličtiny zadarmo. Díky novému patronovi, kterým se stal Miroslav Hrabě, je zde i možnost slevy na muzikály, ve kterých účinkuje. Pan Hrabě tuto možnost sám dobrovolnickému centru ve Znojmě nabídl a osobně si myslím, že by i další dobrovolníci tuto akci uvítali. Akce by se mohla konat hromadně, kdyby se zajistila i společná doprava do města Brna. Firma Psota, která by mohla dopravu, alespoň částečně, pokud ne zcela sponzorovat, by se stala partnerem a tato akce by byla pojata nejen jako lepší motivace pro dobrovolníky a jejich udržení, ale i jako sbližování dobrovolnického centra s podporujícími partnery – firmami, které finančně Adře přispívají.

V rámci supervizí, které se pravidelně s dobrovolníky konají, by byla jejich část zaměřená na přednášky ze sociálního sektoru, a to se zaměstnanci z oddělení sociálně – právní ochrany dětí (OSPOD), mediační a probační služby a z dalších služeb zahrnujících podobné služby.

Jedním z návrhů pro dobrovolníky je zahrnout do stávajícího školení i školení s psychologem. Studentům, kteří nemají až takové sociální citění, ale přesto mají zájem pomáhat, by pomohlo v porozumění starším občanům a dodalo jim zlepšení komunikačních schopností s nimi. Jelikož všichni nejsou zvyklí na závažné onemocnění, které někteří klienti mají, a nejsou schopni komunikovat jako dříve, je tudíž potřeba se to naučit a umět se na to psychicky připravit, jelikož to není nic jednoduchého.

Jako další návrh by bylo rozšíření služeb poskytovaných dobrovolnickým centrem Adra ve Znojmě do dalších center. Konkrétně tedy vysílání dobrovolníků do dalších organizací. Navrhovala bych Domov pro seniory a domov se zvláštním režimem v Plavči, kam ještě dobrovolníci nedocházejí. Plaveč se nachází 11 km od Znojma. Základem by byla spolupráce s obecním úřadem, který by Adru a její služby propagoval a podporoval.

Pro získání nových dobrovolníků z řad studentů by sloužilo pravidelné přednášení na středních a vysokých školách ve Znojmě, zejména na Střední zdravotnické a vyšší odborné zdravotnické škole, Střední pedagogické škole, na Střední odborné škole – kde je obor sociální činnost, dále na Gymnáziu Pontassievská, na Gymnáziu Dr. Karla Polesného a v neposlední řadě na Soukromé vysoké škole ekonomické, kde je také odbor zaměřený na sociální služby. Přednášky by byly zaměřeny na představení stávajících programů, vysvětlení dobrovolnictví a součástí by bylo i video „Pomáhám zn. rád“. Studentům vysokých škol by byla nabídnuta spolupráce v možnosti praxe a spolupráce na bakalářské práci.

Ovšem základem jsou finance. Čím více dobrovolníků, tím více financí je potřeba na pojištění pro ně. Dobrovolnické centrum tedy shání finance pomocí fundraisingu, protože musí své dobrovolníky např. pojistit. V dnešní době je v plánu zvýšit nynější počet dobrovolníků z 86 na 100. Centrum by mohlo zažádat o finanční podporu i 25 obcí nacházející se v okolí Znojma.

Pro zvýšení přísunu finančních prostředků bych navrhovala zavést například charitativní aukce, na kterých by dražily darované věci a dobrovolnické centrum by tak získávalo finance na své dobrovolníky. V případě možnosti využití jedné z místností, kde sídlí dobrovolnické centrum tak i charitativní obchod, kde by se prodávali darované věci. Aukce by probíhali přes internet, kde by lidé mohli tzv. přihazovat a zvyšovat cenu dané darované věci, která by byla nafocená a byla by zde uvedena vyvolávací cena. Aukci by spravoval jeden člověk, nejlépe již zaměstnaný v Adře. Tato aukce by patřila k doplňující náplní jeho práce, zahrnuté pod fundraisingem.

Co se týče oblasti zapisování dobrovolníků na místech, kam za klienty chodí, místo stávajících knih bych pro zvýšení efektivnosti zavedla nový software. Software by přehledně ukazoval kde, kdo a jak dlouho s klientem pobyl, a stal by se elektronickou evidencí počtu strávených hodin dobrovolníka s klientem. Zabránil by například tomu, že by za klientem dobrovolník došel jen jednou za měsíc, jak uvedl výzkum. V případě

zjištění podobné situace by se za ním poslal například jiný dobrovolník, kterému by to nejvíce vyhovovalo.

Po konzultaci s IT odborníkem mi byl navrhnout software, který by obsahoval evidenci stanovišť (možnost výběru místa kde se dobrovolník zapojil), bezpečností opatření, možnost přihlášení přes identifikační login – email a hesla a možnost tisku hodin pro vedoucího, který by byl zároveň administrátorem serveru. Tato celková práce by vyšla na 10 000,- Kč s ohledem na charitativní činnost dobrovolnického centra

Všechny uvedené návrhy na zlepšení a jejich přínosy a možnosti rozšíření, stručně zobrazuje tabulka č. 3:

Tabulka č. 4 Sumarizace návrhů a přínosů

NÁVRH	PŘÍNOS
Propagační video o dobrovolnickém centru Adra ve Znojmě (natočené VideoBrothers s.r.o.)	Zvětšení povědomí díky internetovému šíření, zvětšení motivace pro nové a stávající dobrovolníky, šíření dobrého jména
Rozhovory na regionálních rozhlasových stanicích (Rádio Blaník a Český Rozhlas)	Zvětšení povědomí posluchačů těchto rozhlasových stanic
Propagace na dni sociálních služeb (v rámci týdne sociálních služeb)	Zvětšení povědomí občanů Znojma a návštěvníků této akce
Články a rozhovory v místním tisku (Znojemský týden, Znojemské listy, Znojemsko)	Zvětšení povědomí občanů
Firemní dobrovolnictví stávajícím a novým partnerům spolupracujícím s dobrovolnickým centrem	Podpora dobrovolnických aktivit, finanční přínos v podobě darů dobrovolnickému centru
Přednáška první pomoci pro dobrovolníky	Motivace pro dobrovolníky a zároveň proškolení
Lekce angličtiny zdarma pro dobrovolníky	Udržení dobrovolníků a jejich zájmu

Sleva na muzikál s patronem dobrovolnického centra – Miroslav Hrabě	Utuzení vztahů a motivace pro dobrovolníky, sblížení dobrovolnického centra s podporujícími partnery
Odborné školení s psychologem pro dobrovolníky	Zlepšení komunikace a porozumění dobrovolníků seniorům
Odborné přednášky v rámci supervizí (zaměřené na sociální služby)	Zvětšení motivace dobrovolníků a jejich udržení
Rozšíření poskytovaných služeb dobrovolnického centra do Domova pro seniory a Domova se zvláštním režimem v Plavči	Rozšíření působnosti a klientely centra s následným sociálním přispěním společnosti
Přednášení o dobrovolnickém centru na středních, vyšších odborných a vysokých školách	Zvýšení povědomí, možný nárůst zájmu o dobrovolnictví
Charitativní aukce a obchod	Možnost zvýšení finančních prostředků
Zažádání okolních 25 obcí o finanční podporu	Možnost zvýšení finančních prostředků
KIP tým	Rozšíření poskytování pomoci lidem zasaženým mimořádnou událostí
Software na zapisování docházky ke klientům	Okamžitý přehled o tom, kde, kdy a jak dlouho daný dobrovolník byl
Rozšíření služeb pomoci dětem v sociálních zařízeních s učením	Rozšíření působnosti služeb dobrovolnického centra s následným sociálním přispěním do společnosti

Zdroj: vlastní zpracování

6 SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Dobrovolníci v neziskových organizacích. Praha: ICN, o.p.s, 2001, 22 s. ISBN 80-86423-05-0.

DONNELLY, Jr. James H.; GIBSON, James L.; IVANICEVICH, John M. *Management*. 1. vyd. Praha: GradaPublishing, 1997. 821 s. ISBN 80-7269-422-3.

DRUCKER, Peter Ferdinand. *Classic Drucker: Essential Wisdom of Peter Drucker from the Pages of Harvard Business Review*. 1. vyd. Boston, MA: Harvard Business School Publishing, 2006, 221 s. ISBN 1-4221-0168-1.

DRUCKER, Peter Ferdinand. *Managing the non-profit making organization*. 1. vyd. Oxford: Butterworth-Heinemann, 1990, s.183. ISBN 0 7506 2691 7.

DRUCKER, Peter F. *Řízení neziskových organizací: Praxe a principy*. 1. vyd. Praha: Management press, 1994, s. 185. ISBN 80-85603-38-1.

FORET, Miroslav. *Marketing pro začátečníky*. 1. vyd. Brno: Computer Press,a.s., 2008. ISBN 978-80-251-1942-6.

FORET, Miroslav. *Marketingový průzkum*. 1. vyd. Brno: Computer Press,a.s., 2008(b). ISBN 978-80-251-2183-2.

Human resources management [online]. Economia a.s., 2012 [cit. 2012-11-27]. ISSN 1803-3903.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. *Marketing management*. 12. vyd. Praha: GaradaPublishing, 2007. 788 s. ISBN 978-80-247-1359-5.

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008, s. 384. ISBN 978-80-7367-502-8.

MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 2. vyd. Praha: Portál, 2010, s. 352. ISBN 978-80-7367-818-0.

MERLÍČKOVÁ RŮŽIČKOVÁ, Růžena. *Neziskové organizace*. 11. vyd. Nakladatelství ANAG, 2011, 249 s. ISBN 978-80-7263-675-4.

MLÝNKOVÁ, Jana. *Péče o staré občany: Učebnice pro obor sociální činnost*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2011, s. 192. ISBN 978-80-247-3872-7.

TOŠNER, Jiří a SOZANSKÁ. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 2. vyd. Praha: Portál, 2006, s. 152. ISBN 80-7367-178-6.

VAŠTÍKOVÁ, Miroslava. *Marketing služeb - efektivně a moderně*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing a.s., 2008, s. 232. ISBN 978-80-247-2721-9.

VÍTKOVÁ, Marcela. *Kapitoly z personálního řízení pro neziskové organizace*. 2004. ISBN 80-7041-678-5. Texty k sociální práci. Univerzita Hradec Králové, Pedagogická fakulta, Katedra sociální práce a sociální politiky. Vedoucí práce Zdeněk Dráb a Břetislav Řezníček.

ZADRAŽILOVÁ, Dana, et al. *Společenská odpovědnost podniků: transparentnost a etika podnikání*. 1. vyd. Praha: C.H. Beck, 2010. 176 s. ISBN 978-80-7400-192-5.

ZATLOUKAL, Leoš. *Plánování rozvoje sociálních služeb: Metodou komunitního plánování*. 1. vyd. 2008. ISBN 978-80-244-2128-5.

Internetové zdroje:

ADRA. *Dobrovolnická centra* [online]. 2012 [cit. 2013-03-13]. Dostupné z: <http://www.adra.cz/projekty/projekty-v-cr/dobrovolnicka-centra>

ADRA. *Dobrovolnické centrum ADRA Znojmo* [online]. 2012 [cit. 2013-03-13]. Dostupné z: <http://www.adra.cz/projekty/projekty-v-cr/dobrovolnicka-centra/znojmo/o-nas>

ADRA. *Firemní dobrovolnictví* [online]. 2012 [cit. 2013-04-03]. Dostupné z: <http://www.adra.cz/projekty/projekty-v-cr/dobrovolnicka-centra/ostava/firemni-dobrovolnictvi>

ADRA. *Humanitární sklad* [online], 2012 [cit. 2013-04-08]. Dostupné z: <http://www.adra.cz/projekty/projekty-v-cr/dobrovolnicka-centra/znojmo/programy/humanitarni-sklad>

ADRA. *Kdo jsme* [online], 2012 [cit. 2013-03-13]. Dostupné z: <http://www.adra.cz/projekty/projekty-v-cr/kdo-jsme>

ADRA. *KIP tým* [online], 2012 [cit. 2013-04-08]. Dostupné z: <http://www.adra.cz/projekty/projekty-v-cr/kip-tym>

ADRA. *Pomoc dětem* [online], 2012 [cit. 2013-04-08]. Dostupné z: <http://www.adra.cz/projekty/projekty-v-cr/dobrovolnicka-centra/znojmo/programy/pomoc-detem>

ADRA. *Pomoc osobám sociálně slabým* [online], 2012 [cit. 2013-04-08]. Dostupné z: <http://www.adra.cz/projekty/projekty-v-cr/dobrovolnicka-centra/znojmo/programy/pomoc-osobam-socialne-slabym>

ADRA. *Pomoc seniorům a osobám se zdravotním postižením* [online], 2012 [cit. 2013-04-08]. Dostupné z: <http://www.adra.cz/projekty/projekty-v-cr/dobrovolnicka-centra/znojmo/programy/pomoc-seniorum-a-osobam-se-zdravotnim-postizenim>

ADRA. *Programy* [online], 2012 [cit. 2013-04-08]. Dostupné z: <http://www.adra.cz/projekty/projekty-v-cr/dobrovolnicka-centra/znojmo/programy>

Česko. Zákon č. 227 ze dne 3. září 1997 o nadacích a nadačních fondech a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů (zákon o nadacích a nadačních fondech). In *Sbírka zákonů České republiky*. 1997, částka 80, s. 4730. Dostupné také z WWW:<<http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?page=0&idBiblio=45558&nr=227~2F1997&rpp=15#local-content>>. ISSN 1211-1244.

Česko. Zákon č. 83 ze dne 27. března 1990 o sdružování občanů. In *Sbírka zákonů České republiky*. 1990, částka 19, s. 0366. Dostupné také z WWW:<<http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?page=0&idBiblio=38419&recShow=1&nr=83~2F1990&rpp=15#parCnt>>. ISSN 1211-1244.

SEZNAMY

Seznam grafů

Graf č. 1 Povědomí občanů o dobrovolných neziskových organizacích.....	30
Graf č. 2 Povědomí o náplni činnosti	32
Graf č. 3 Pohlížení na účelnost služeb.....	33
Graf č. 4 Oblasti, kde by se měla více angažovat.....	34
Graf č. 5 Doporučení služby známým	36
Graf č. 6 Věk dotazovaných	36
Graf č. 7 Nejvyšší dosažené vzdělání	37
Graf č. 8 Využívání služeb poskytovaných nadací Adra	38
Graf č. 9 Očekávání od služeb dobrovolníka	39
Graf č. 10 Docházení dobrovolníků za klienty.....	41
Graf č. 11 Věk klientů.....	42
Graf č. 12 Nejvyšší dosažené vzdělání	43

Seznam tabulek

Tabulka č. 1 Kalkulace na natočení propagačního videa.....	31
Tabulka č. 2 Náklady na software	40
Tabulka č. 3 Kalkulace nákladů na školitele	42
Tabulka č. 4 Sumarizace návrhů a přínosů	49

Seznam příloh

Příloha č. 1 Dotazník povědomí o nadaci ADRA.....	56
Příloha č. 2 Dotazník spokojenosti klientů s dobrovolnickými službami	58
Příloha č. 3 Marketingová nabídka spolupráce pro partnera ADRA o.s.....	61

7 PŘÍLOHY

Příloha č. 1 Dotazník povědomí o nadaci ADRA

Dotazník pro veřejnost : Povědomí o nadaci ADRA

1. Znáte nějakou dobrovolnou neziskovou organizaci s charitativním zaměřením?

- a) ADRA
- b) CANTES
- c) Charita ČR
- d) Český červený kříž
- e) jiná:.....

2. Víte, co je jejich náplní činností?

- a) ano
- b) ne

3. Slyšeli jste o existenci dobrovolnického centra ADRA ve Znojmě?

- a) ano
- b) ne

4. Víte, kde se nachází?

- a) ano
- b) ne

5. Využíváte jeho služeb?

- a) ano
- b) ne

6. Víte co patří k jeho činnostem?

- a) pomoc seniorům a osobám se zdravotním postižením
- b) pomoc dětem
- a) pomoc sociálně slabým
- b) humanitární sklad
- c) jiné:

7. Využíváte některou z nich?

- a) ano
- b) ne

8. Využívá je někdo z Vašich příbuzných?

- a) ano
- b) ne

9. Využívá je někdo z Vašeho okolí?

- a) ano
- b) ne

10. Jak pohlížíte na účelnost těchto služeb?

- a) pozitivně
- b) neutrálně
- c) negativně

11. Shledáváte smysl v činnosti nadací?

- a) ano
- b) ne

12. Ve které z oblastí by se podle Vás měly tyto nadace více angažovat?

- a) pomoc při mimořádných událostech (povodeň, požár, autohavárie, atd.)
- b) sociální pomoc bezdomovcům
- c) pomoc sociálně slabým rodinám
- d) pomoc zdravotně postiženým
- e) pomoc dětem s učením v sociálních zařízeních
- f) jiná:.....

13. Doporučil/a byste některé služby svým známým?

- a) ano
- b) ne

Uveďte důvod proč:.....

14. Uved'te, prosím, Váš věk?

.....

15. Uved'te, prosím vaše pohlaví?

- a) žena
- b) muž

16. Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- a) základní
- b) vyučen
- c) středoškolské s maturitou
- d) vyšší odborné
- e) vysokoškolské

Příloha č. 2 Dotazník spokojenosti klientů s dobrovolnickými službami

Dotazník pro klienty: Spokojenost s dobrovolnickými službami
neziskové organizace ADRA

1. Jste spokojen/a s kvalitou služeb poskytovaných nadací ADRA?

- a) ano
- b) částečně ano
- c) částečně ne
- d) ne

2. Jak dlouho využíváte služeb poskytovaných nadací ADRA?

.....

3. Vyhovuje Vám chování a vystupování dobrovolníků?

- a) ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) ne

4. Znáte jméno dobrovolníka/dobrovolnice?

- a) ano
- b) ne

5. Chtěl/a byste, aby se u Vás střídalo více dobrovolníků?

- a) ano
- b) ne
- c) nevím

6. Co od služeb dobrovolníka očekáváte?

- a) psychickou podporu
- b) zpestření volného času
- c) osobní kontakt
- d) nic
- e) jiné:.....

7. Uspokojují dobrovolníci z nadace Adra vaše očekávání?

- a) ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) ne

8. Má na Vás dobrovolník/dobrovolnice dostatek času?

- a) ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) ne

9. Jak často za Vámi dobrovolník/dobrovolnice chodí?

- a) denně
- b) několikrát týdně
- c) jednou týdně
- d) jednou za 14 dní

e) jednou za měsíc

10. Jakou známkou celkově byste ohodnotil služby poskytované nadací ADRA?

1 – 2 – 3 – 4 – 5

11. Je něco, co Vám chybí, a chtěl/a byste jinak?

.....

12. Doporučil/a byste služby nadace známým?

a) ano

b) ne

Uveďte důvod proč:

13. Uveďte, prosím, Váš věk.

14. Uveďte, prosím, Vaše pohlaví

a) žena

b) muž

15. Vaše nejvyšší dosažené vzdělání

a) základní

b) vyučen

c) středoškolské s maturitou

d) vyšší odborné

e) vysokoškolské

16. Zařízení, ve kterém se klient nachází

a) Domov pro seniory

b) Domov se zvláštním režimem

c) Centrum denních služeb

d) Pečovatelská služba

e) Odlehčovací služby

f) Domov pro seniory Jevišovice

- g) Zámek Břežany
- h) Nemocnice Znojmo

Příloha č. 3 Marketingová nabídka spolupráce pro partnera ADRA o.s.

Nabídka spolupráce pro partnera ADRA o.s. - Dobrovolnické centrum Znojmo

ADRA, o.s. (dále jen ADRA) je mezinárodní humanitární organizace působící ve více než 120 zemích světa. **ADRA** už od roku 1956 pomáhá nejenom bezprostředně po katastrofách doma i v zahraničí, ale podporuje i dlouhodobé rozvojové programy, které mají za cíl pomoci ohroženým skupinám převzít kontrolu nad svými životy. **ADRA** pomáhá lidem bez rozdílu rasy, pohlaví, vyznání nebo náboženského přesvědčení.

ADRA Česká republika byla založena v roce 1992. Během dvou desetiletí své existence realizovala desítky humanitárních a rozvojových projektů v Evropě, Africe, Asii i např. na Haiti.

V České republice **ADRA** realizuje vzdělávací program Prvák, koordinuje dobrovolnická centra ve čtrnácti městech ČR, která se zaměřují na pomoc zdravotně postiženým a seniorům. V rámci humanitární organizace **ADRA** v ČR také působí psychosociální intervenční tým, který ve spolupráci se složkami Integrovaného záchranného systému pomáhá lidem zasaženým mimořádnou událostí.

Dobrovolnictví je činnost prováděná bez nároku na finanční odměnu, kterou dobrovolníci dělají, protože chtějí pomáhat svým bližním, komunitě nebo společnosti. Dobrovolnictví není obět', ale přirozený projev občanské zralosti. Přináší konkrétní pomoc tomu, kdo ji potřebuje, ale zároveň poskytuje dobrovolníkovi pocit smysluplnosti, je zdrojem nových zkušeností, dovedností a je obohacením v mezilidských vztazích.

„Dobrovolníky se stávají obyčejní, přesto nevšední lidé“. Jejich neobyčejnost spočívá v tom, že se rozhodli věnovat část svého volného času a energie tomu, aby byli užiteční světu, ve kterém žijí. Smyslem činnosti dobrovolníků není nahradit rodinu či personál v zařízení, ale přinést klientům něco navíc, pomoci radovat se ze života, vyplnit smysluplně jejich volný čas.

Dobrovolnické centrum ADRA Znojmo

Centrum bylo založeno 20. 9. 2010 jako desátá pobočka občanského sdružení ADRA v ČR a jako jediná organizace na Znojemsku vysílá dobrovolníky do sociálně zdravotních zařízení. V únoru 2011 jsme získali akreditaci Ministerstva vnitra ČR pro oblast dobrovolnictví se seniory a osobami se zdravotním postižením a v červnu 2012 jsme získali také akreditaci pro oblast práce s dětmi, mládeží a rodinami. Legislativně se naše činnost řídí zákonem č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů. Akreditací bylo uznáno, že naše činnost je prováděna profesionálně a je směřována k trvale udržitelnému fungování organizace. Mimo dobrovolnickou činnost se věnujeme pořádání sbírek a provozování humanitárního skladu.

Cílem našeho dobrovolnického centra je:

- pomoci zlepšit kvalitu života nemocným a strádajícím lidem, kteří potřebují podporu druhých
- rozvoj dobrovolnictví a navýšení počtu vysílaných dobrovolníků do sociálních a zdravotnických zařízení
- doplnit stávající nabídku forem sociální práce s dětmi a mládeží o individuální přístup, který využívá právě dobrovolnický program Pět P

Dobrovolnická činnost DC ADRA Znojmo je zaměřena na:

Pomoc seniorům

Vyhledáváme, školíme a následně vysíláme dobrovolníky do zařízení sociálních služeb na Znojemsku – Domov pro seniory a domov se zvláštním režimem U Lesíka ve Znojmě, Domov pro seniory Jevišovice, Dům s pečovatelskou službou a odlehčovací služby ve Znojmě a Centrum denních služeb. Dobrovolníci zde zpestřují čas seniorům povídáním, hraním her, předčítáním, vycházkami, a tak poskytují klientům potřebnou psychosociální podporu. Za rok 2011 docházelo pravidelně 69 dlouhodobých dobrovolníků, kteří odpracovali 2647 dobrovolnických hodin.

Pomoc osobám se zdravotním postižením

Za osobami se zdravotním postižením dochází dobrovolníci do Domu s pečovatelskou službou a od ledna 2012 vysíláme i dobrovolníky do Zámku Břežany p.o., což je domov pro osoby se zdravotním postižením. U těchto osob dochází především k navázání přátelství a zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.

Pomoc osamělým pacientům v nemocnicích

V lednu 2012 začali naši dobrovolníci pomáhat i v Nemocnici Znojmo, především pacientům na oddělení pro dlouhodobě nemocné. V tomto prostředí se dostává pacientům zdravotnické péče, ale chybí kontakt a lidská sounáležitost. Naši dobrovolníci podporují pacienty v jejich těžkých chvílích. Sdílí s nimi jejich trápení a snaží se je přivést na radostné myšlenky.

Pomoc dětem

Podporu dětem přináší preventivní volnočasový dobrovolnický program Pět P, který je ověřený ve 33 zemích světa a 24 centrech po celé České republice. DC ADRA Znojmo je členem Asociace programu Pět P v České republice. Program je zaměřený na pomoc dětem, jejichž vývoj může být ohrožený, na děti, které mají výchovné problémy, které mají problémy v rodině, s vrstevníky, nemají kamarády, vychovávají je prarodiče, žijí v neúplné rodině, v dětském domově nebo děti s různým typem postižení. Pomocnou ruku v jejich životě jim podává dospělý proškolený dobrovolník jedno odpoledne v týdnu.

Pomoc osobám ohroženým sociálním vyloučením

V naší společnosti se neustále prohlubují sociální problémy a přibývá osob žijících na okraji společnosti. Tito lidé se často ocitají v zařízeních, jako jsou azylové domy, nízkoprahová centra apod. Naše organizace začala od května 2012 vysílat dobrovolníky do Azylového domu pro muže ve Znojmě. Dobrovolníci těmto lidem zprostředkovávají kontakt s běžným světem a snaží se jim prostřednictvím vhodných aktivit vrátit kus sebevědomí a kuráže k návratu do běžného života.

Benefity spolupráce pro partnera ADRA o.s.

- posílení prezentace partnera propojením s jednou z největších celosvětově působících organizací, která díky svému rozsahu a významnosti může přispět ke zlepšení image Vaší firmy.
- prostor pro rozvoj vlastních vnějších i vnitřních komunikačních aktivit partnera.

Nabídka spolupráce pro partnera

- používání při vlastních komunikačních kampaních označení „Firma XY je oficiálním partnerem Dobrovolnického centra ADRA Znojmo“
- umístění loga Vaší firmy na tiskovinách vydávaných Dobrovolnickým centrem ADRA Znojmo
- umístění loga Vaší firmy na oficiálních webových stránkách Dobrovolnického centra ADRA Znojmo (www.adraznojmo.cz) s prolinkem na Váš vlastní web

- při prezentaci dobrovolnických programů v médiích informace o partnerovi projektu (tisk, rádio atd.)
- poskytnutí materiálů pro vnitřní a vnější komunikaci partnera (zejména fotografie a texty)
- umístění Vašeho loga na veřejných prezentačních akcích Dobrovolnického centra ADRA Znojmo:
 - Den sociálních služeb ve Znojmě
 - prezentační akce – přednášky pro školy, pro pracovníky v sociálních službách, pro odborníky na konferencích, pro potenciální klienty
 - vánoční setkání partnerů, sponzorů, klientů a dobrovolníků
 - odpolední aktivity a pobytové akce pro dobrovolníky s dětmi
 - možnost účasti dobrovolníků na firemních akcích Vaší firmy a prezentace spolupráce
 - možnost rozvíjet myšlenku firemního dobrovolnictví

Konkrétní forma a rozsah spolupráce jsou vždy závislé na dohodě, může být však formou finanční nebo materiální. V případě, že Vás projekt zaujme, konkrétní podmínky spolupráce budou domluveny individuálně.

Těšíme se na spolupráci s Vámi!

Dobrovolnické centrum ADRA Znojmo

Veselá 20, 669 02 Znojmo

znojmo@adra.cz

www.adraznojmo.cz

Zdeňka Severinová

vedoucí DC ADRA Znojmo

tel.: 607 144 090

zdenka.severinova@adra.cz