



Zdravotně  
sociální fakulta  
Faculty of Health  
and Social Sciences

Jihočeská univerzita  
v Českých Budějovicích  
University of South Bohemia  
in České Budějovice

**System řízení dobrovolníků v domovech pro seniory**

## **DIPLOMOVÁ PRÁCE**

Studijní program:

**MANAGEMENT SOCIÁLNÍ PRÁCE V ORGANIZACÍCH**

**Autor:** Bc. Michaela Šteierová

**Vedoucí práce:** Mgr. Bohdana Břízová, Ph.D.

České Budějovice 2023

### **Čestné prohlášení**

Prohlašuji, že svoji diplomovou práci s názvem „*Systém řízení dobrovolníků v domovech pro seniory*“ jsem vypracovala samostatně, pouze s použitím pramenů v seznamu citované literatury.

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

V Českých Budějovicích, dne 7. 8. 2023

.....

Bc. Michaela Šteierová

## **Poděkování**

Chtěla bych poděkovat především své vedoucí diplomové práce, Mgr. Bohdaně Břízové, Ph.D., za odborné vedení, užitečné rady a přínosné podněty, a také za její ochotu a věnovaný čas. Poděkování samozřejmě patří i všem účastníkům daného výzkumu.

V neposlední řadě děkuji svým nejbližším za jejich podporu a pochopení při psaní této diplomové práce.

# **Systém řízení dobrovolníků v domovech pro seniory**

## **Abstrakt**

Dobrovolnictví je nedílnou součástí lidského života. Dobrovolnickou činnost můžeme definovat jako samostatnou činnost prováděnou ve prospěch druhých bez nároku na finanční odměnu. Sociální oblast je jedna z nejvíce potřebných oblastí, ve které mohou dobrovolníci svoji činnost vykonávat. Tato diplomová práce se zabývá systémem řízení dobrovolníků v domovech pro seniory. Hlavním cílem této práce bylo zanalyzovat způsob řízení dobrovolníků v domovech pro seniory a jejich spolupráci s ostatními subjekty.

K dosažení cílů diplomové práce byl vybrán kvalitativní výzkum. Jako metoda sběru dat byla zvolena metoda dotazování, která probíhala s jednotlivými informanty pomocí polostrukturovaných rozhovorů. Data byla zpracována technikou zakotvené teorie a byla graficky znázorněna v softwarovém programu ATLAS.ti.

Na základě výzkumu bylo zjištěno, že systém řízení dobrovolníků, které domovy pro seniory zajišťují ve spolupráci s dobrovolnickými centry, je řízen efektivněji než v případech, kdy si je domovy pro seniory zajišťují samy. Především široká nabídka poskytovaných služeb má za následek dlouhodobé působení dobrovolníků v domovech pro seniory. Tato skutečnost přináší pro samotná zařízení zvýšení kvality života jejich klientů.

Výsledky této práce mohou být užitečné především pro dobrovolnická centra a domovy pro seniory. Rovněž mohou být přínosem pro veřejnost jako náhled do této aktuální a velmi důležité oblasti. Zároveň je možné, že samotné výsledky mohou být užitečné také pro poskytovatele sociálních služeb v Jihočeském kraji, jelikož práce je zaměřena především na tento kraj. Rovněž je práce doplněna o výpovědi pracovníků domovů pro seniory v tomto kraji o tom, jaké mají o systému řízení dobrovolníků informace.

## **Klíčová slova**

Dobrovolnictví; dobrovolnické centrum; dobrovolník; domov pro seniory; senior.

# **Volunteer management system in nursing homes**

## **Abstract**

Volunteering is an integral part of human life. Voluntary activity can be defined as an independent activity carried out for the benefit of others without the right to a financial reward. The social area is one of the most needed areas in which volunteers can carry out their activities. This thesis deals with the management system of volunteers in homes for the elderly. The main goal of this work was to analyze the management of volunteers in homes for the elderly and their cooperation with other subjects.

Qualitative research was chosen to achieve the goals of the thesis. The interviewing method was chosen as the method of data collection, which took place with individual informants using semi-structured interviews. The data was processed using the grounded theory technique and graphically represented in the software program ATLAS.ti, which complement the diploma thesis.

On the basis of the research, it was found that the volunteer management system that nursing homes provide in cooperation with volunteer centers is managed more efficiently than in cases where nursing homes provide it themselves. Above all, the wide range of services provided results in long-term involvement of volunteers in homes for the elderly. This fact brings for the facilities themselves an increase in the quality of life of their clients.

The results of my work can be useful especially for volunteer centers and homes for the elderly. They can be of benefit to the public as an insight into this current and very important area. I believe that the results themselves can also be useful for social service providers in the South Bohemian Region, as the work is mainly focused on this region, and is supplemented by the statements of the workers of homes for the elderly in this region about what information they have about the volunteer management system.

## **Key words**

Volunteering; volunteer center; volunteer; nursing home; senior.

# OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>8</b>
<b>1 SOUČASNÝ STAV</b> .....	<b>9</b>
1.1 Dobrovolnictví.....	9
1.1.1 Trendy v dobrovolnictví .....	13
1.1.2 Legislativa v dobrovolnictví.....	16
1.1.3 Dobrovolnictví a legislativa ve vybraných zemích .....	18
1.1.4 Dobrovolnická centra .....	21
1.1.5 Předpoklady dobré integrace dobrovolnického programu do organizace .	22
1.1.6 Dobrovolník.....	24
1.1.7 Koordinátor.....	25
1.2 Sociální služby, domovy pro seniory a dobrovolnická činnost v nich .....	27
1.2.1 Cíle a základní činnosti sociálních služeb .....	27
1.2.2 Poskytovatelé sociálních služeb .....	28
1.2.3 Dobrovolnictví v sociálních službách.....	30
1.2.4 Stáří a stárnutí.....	31
1.2.5 Domovy pro seniory .....	33
<b>2 CÍL PRÁCE A VÝZKUMNÉ OTÁZKY</b> .....	<b>35</b>
2.1 Cíl práce.....	35
2.2 Výzkumné otázky .....	35
<b>3 METODIKA</b> .....	<b>36</b>
3.1 Metoda a technika sběru dat .....	36
3.2 Výzkumný soubor.....	37
3.3 Realizace výzkumu.....	37
3.4 Zvolená metoda analýzy .....	38
3.5 Omezení a rizika výzkumu .....	40
3.6 Etické aspekty výzkumu .....	41

3.7	Časový harmonogram výzkumu .....	41
<b>4</b>	<b>VÝSLEDKY .....</b>	<b>42</b>
4.1	Základní informace o výzkumném souboru domovů pro seniory Jihočeského kraje .....	42
4.2	Základní informace o výzkumném souboru dobrovolnických center Jihočeského kraje.....	43
4.3	Vyhodnocení výzkumu.....	44
4.3.1	Seznam kategorií a kódů.....	45
4.3.2	Analýza faktorů z hlediska bariér.....	47
4.3.3	Analýza faktorů z hlediska systému řízení dobrovolníků samotným zařízením .....	50
4.3.4	Analýza faktorů z hlediska systému řízení dobrovolníků dobrovolnickým centrem .....	55
<b>5</b>	<b>DISKUZE.....</b>	<b>61</b>
	<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>69</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....</b>	<b>71</b>
	<b>SEZNAM TABULEK A OBRÁZKŮ.....</b>	<b>77</b>
	<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>78</b>
	<b>PŘÍLOHY .....</b>	<b>79</b>
	<b>SEZNAM ZKRATEK .....</b>	<b>83</b>

## ÚVOD

Jako téma mé diplomové práce jsem si zvolila „Systém řízení dobrovolníků v domovech pro seniory“. Téma dobrovolnictví mě doprovází řadu let. Moje první zkušenost s touto oblastí začala před více jak dvaceti lety, kdy jsem působila jako dobrovolník v zahraničí. Po mém návratu jsem měla plány a představy o tom, jak zapojit širokou veřejnost do dobrovolnické činnosti. Ne vše se podařilo tak, jak jsem si ve svých myšlenkách přehrávala, ale alespoň jsem pokračovala v dobrovolnické činnosti dále, a to konkrétně jako dobrovolnice v domově pro seniory.

K seniorům jsem vždy měla blízko. V osobní rovině v tom hrál roli láskyplný vztah s prarodiči, v pracovní rovině to pak byla ta skutečnost, že jako vystudovaná zdravotní sestra jsem o tuto cílovou skupinu pečovala. Vnímám seniory jako důležitou součást společnosti, u které máme čerpat ze zkušeností, ale zároveň je třeba jim zabezpečit nezbytnou kvalitu života.

Dobrovolnictví a senioři se stali již zdrojem mé bakalářské práce, a to byl další z důvodů, proč jsem se rozhodla tomuto tématu věnovat i v práci diplomové. Vzhledem k zaměření mého studijního programu jsem se tentokrát vydala směrem získávání poznatků, které se týkají managementu řízení dobrovolníků v domovech pro seniory. Zajímalo mě, jak je proces získávání dobrovolníků a řízení jejich dobrovolnické činnosti v domovech pro seniory zajišťován, vnímán a vyhodnocován. Výzkum se zabývá i otázkou spolupráce s dobrovolnickými centry a jejich rolí při řízení dobrovolníků. Cílem této práce je tedy zanalyzovat způsob řízení dobrovolníků v domovech pro seniory a jejich spolupráci s ostatními subjekty.

Vnímám potřebu posouvat dobrovolnictví dále a vychovat již generaci, pro kterou dobrovolnictví nebude neznámý pojem, ale bude jimi brán jako běžná součást života a životního stylu.

*„Jedno z nejhlubších tajemství života spočívá v tom, že jen to, co děláme pro druhé, má opravdu cenu.“*

Lewis Carroll



# 1 SOUČASNÝ STAV

## 1.1 Dobrovolnictví

Dobrovolnictví přináší „příležitost představit nebo demonstrovat vlastní přání a představy; učit se nové věci; odrazit se od vlastních pocitů, jako je vina, stud nebo izolace; a přináší zlepšení sebeúcty a pocit užitečnosti“.

Michael Sherr

Terminologie dobrovolnictví není dosud ujasněna, a tak Tošner a Sozanská (2006) překládají několik pojmů, které se běžně používají a které s dobrovolnictvím souvisejí. Uvádějí pojem dobročinnost, kterou slovník cizích slov definuje jako „lidumilnost“, dobročinnost, pomoc sociálně slabým. Dobročinnost považují za jednu z občanských ctností, která v naší západní kultuře má – bez ohledu na to, zda jsme věřící či ne – své kořeny v křesťanské, ještě hlouběji v židovské morálce. Autoři uvádějí, že dobročinnost lze rozdělit na dvě formy, a to dárcovství a dobrovolnictví. Dodávají, že dárcovství je z běžného pohledu poměrně srozumitelný pojem, týkající se peněžitých nebo nepeněžitých darů určených přímo potřebným občanům nebo na veřejně prospěšné účely prostřednictvím sbírek, nadací a nadačních fondů.

Fakt, že pojmu dobrovolnictví nelze v odborné literatuře mezi jednotlivými autory najít shodu ani v jeho základním pojetí, potvrzují i Mlčák a Zášková (2013). Domnívají se, že jednou z příčin této teoretické nejednotnosti je fakt, že dobrovolnictví představuje relativně komplikovaný, heterogenní a multifaktoriálně podmíněný a dynamický společenský fenomén, což samo o sobě znesnadňuje vytvoření obecné a integrované teorie dobrovolnictví. Podle Trutnovské (2016) se dobrovolnická činnost vyznačuje třemi společnými znaky. Jednak uvádí, že to je činnost, která není povinná, a je tedy vykonávána dobrovolně; není placená, přestože dobrovolníci mohou ze své činnosti získávat jiné benefity než finanční ohodnocení; je primárně vykonávána ve prospěch druhých, ačkoli dobrovolníci mohou mít ze své činnosti i osobní přínos. S tímto tvrzením souhlasí i Dekker a Halman (2003), kteří uvádějí stejné tři společné znaky dobrovolnictví. Dále však také doplňují čtvrtý, méně častý znak dobrovolnictví, a to organizovanost. Podle Kavana (2022) má dobrovolnictví – volunteering – v lidské společnosti dlouhodobou tradici. S tím, že dobrovolnictví v nějaké formě existovalo vždy, souhlasí i Haškovcová (2010).

Matulayová a Krejčí (2022) odkazují na Friče a Pospíšilovou (2010), když vysvětlují dobrovolnictví jako neplacenou, uvědomělou činnost, která je vykonávána z vlastní vůle a ve prospěch bližních, komunity nebo společnosti může doplňovat činnost profesionálních sociálních pracovníků, může být i jejich alternativou. Kavan (2022) se domnívá, že význam dobrovolnického nadšení byl vždy více či méně oceňován a v současné době je úloha dobrovolnictví prezentována jako nedílná součást občanské společnosti. Autor vnímá dobrovolnictví jako integrální součást české společnosti a doplňuje, že Evropská tradice dobrovolnictví se odvíjí od práce církevních dobročinných organizací a v návaznosti na rozvoj spolkových hnutí zejména v době rozvoje průmyslové výroby. Další pohled nabízejí Frič a Pospíšilová (2010), podle kterých je dobrovolnictví vnímáno jako svébytný sektor společnosti, který sice má své hranice a limitované možnosti, ale nemůže být ničím nahrazen. Jednoduše vystihuje pojem dobrovolnictví Benedíková (2012), kdy jeho význam už vidí v samotném slově – dobrá vůle projevovaná skutky.

Oproti tomu Tošner a Sozanská (2006) vidí dobrovolnictví jako složitější. Jednak rozdělují dobrovolnickou činnost zaměřenou převážně na rodinu, příbuzenstvo a sousedy, kdy lze užít termín občanská výpomoc, pak uvádějí také termín dobrovolnictví vzájemně prospěšné, kdy se dle nich jedná o dobrovolnou činnost probíhající v rámci komunity vytvořené v obci, okolo fary, sportovního klubu apod. V neposlední řadě staví autoři dobrovolnictví veřejně prospěšné. Dle jejich slov toto dobrovolnictví organizují dobrovolnická centra a místem uplatnění jsou většinou nestátní neziskové organizace, jež se snaží získat dobrovolníky z řad veřejnosti, ať se jedná o jednorázové akce, nebo o dlouhodobou dobrovolnou spolupráci.

Tošner a Sozanská (2006) se snažili pro lepší porozumění uvést několik pohledů na dobrovolnou činnost.

**Z hlediska historického vývoje** rozeznávají vývojově starší – evropský model dobrovolnictví – komunitní, kdy se na základě společných zájmů dobrovolníci spontánně setkávají v přirozeném společenství, jakým je církev či sportovní nebo dětská organizace. Doplňují, že z některých komunit se stávají profesionální dobrovolnická centra, ale specializovaná na určitou sociální nebo věkovou skupinu či určitý druh dobrovolné činnosti. Tošner a Sozanská (2006) dodávají, že si centrum nadále drží své komunitní charakteristiky a osobní přátelské vztahy jsou nosnou silou jejich činnosti.

Na druhé straně stojí dle jejich názoru mladší – americký model dobrovolnictví – manažerský, kdy s dobrovolníky spravují profesionálně vedená dobrovolnická centra, která vyhledávají altruisticky zaměřené občany a nabízejí jim dobrovolnictví v řadě oborů lidské činnosti i organizací. Upřesňují, že centrum je postaveno na profesionálech, kteří mají dostatek sociálního citění a emoční inteligence, aby mohli úspěšně vykonávat svoji pomáhající profesi.

Závěrem Tošner i Sozanská (2006) uvádějí, že v našich podmínkách se objevují oba modely, jak „komunitní“, tak „manažerský“. Říkají, že komunitní model převládá tam, kde jsou dobré mezilidské vztahy, nebo kde jsou dostatečným pojítkem cíl a poslání organizace. Naproti tomu vysvětlují, že manažerský model má svoje místo ve větších městech, jeho záběr je širší a může účinněji propojovat potřeby dobrovolné pomoci s nabídkou od občanů.

Jako jedno z nejčastějších rozdělení dobrovolnictví definuje podle Šul'ové (2015) Frič a Pospíšilová (2010), a to podle formálnosti na:

- **formální dobrovolnictví** – dobrovolník uzavírá smlouvu s organizací nebo dobrovolnickým centrem, jeho činnost je plánovaná a systematicky vyhodnocovaná. Frič a Vávra (2012) definují formální dobrovolnictví jako oficiálně organizovanou formu dobrovolnických aktivit;
- **neformální dobrovolnictví** – dobrovolník neuzavírá dobrovolnickou smlouvu a jeho činnost není formálně řízená a kontrolovaná (Šul'ová, 2015).

Tošner (2014) doplňuje, že neformální dobrovolnictví je hůře uchopitelné než dobrovolnictví formálně organizované, často nebývá ani předmětem výzkumů. Přesto ho nelze opomíjet, protože je důležitým kontextem pro dobrovolnictví formální.

Bulová a spol. (2018) se zabývali oblastmi, ve kterých se v České republice může dobrovolník dlouhodobě či krátkodobě realizovat. Nejvýznamnější oblasti s největším zapojením dobrovolníků a také s největší odezvou ve společnosti jsou tyto:

- *Sociální a zdravotní oblast*

Jedná se o pomoc osobám se zdravotním postižením, seniorům, lidem drogově či jinak závislým, anebo dětem z dětských domovů či jinak sociálně znevýhodněným apod. Jak uvádí HESTIA (2012), sociální a zdravotní oblast patří k nejvýznamnějším z hlediska využití dobrovolnictví. Zároveň je to oblast, kde využití dobrovolníků vyžaduje

profesionální management, protože dobrovolníci zde vstupují do specifických institucí s pevnými pravidly a se zvyklostmi.

– *Oblast humanitární pomoci*

Příkladem může být pomoc při záplavách nebo jiných živelných katastrofách, kde pomáhají organizace typu ADRA, o.p.s. či Člověk v tísni, o.p.s. – Společnost při České televizi nebo Česká katolická charita. Jedná se o pomoc například uprchlíkům, obětem trestných činů či jiným znevýhodněným skupinám, případně jednotlivcům, ale také „běžným“ občanům. Jsou to např. Český helsinský výbor, HOST – Hnutí za občanskou svobodu a toleranci, síť občanských poraden, Amnesty International či Bílý kruh bezpečí. V těchto organizacích opět působí stovky dobrovolníků, z nichž řada jsou odborníci s vysokým profesionálním kreditem a specializací.

– *Ekologie a pomoc při ochraně přírody*

Zde se dobrovolníci mohou realizovat např. při obnově lesa stejně jako při péči o zachování čistoty krajiny a měst.

– *Kulturní oblast*

Pomoc například při obnově a rekonstrukci hradů, zámků nebo kostela, pořádání festivalů. Jedná se např. O Sdružení Kampanila pro záchranu architektonických památek v severních Čechách, Sdružení pro ochranu kulturního dědictví – hradu Zlenice, Nadační fond na opravu Kosteleckého kostela na Hané, Sdružení pro záchranu a využití historických objektů Castellum, Linhartova nadace Praha, Občanské sdružení Vaňkovka v Brně a Centrum CESTA v Táboře.

– *Oblast volného času, vzdělávání a sportu*

Lze pomáhat v různých pohybově zaměřených oddílech. V nich lze najít uplatnění jako vedoucí kroužků, dětského oddílu, při doučování, anebo jako vedoucí na letních táborech. Na činnosti v těchto oblastech se podílejí dětské a mládežnické organizace, jakými jsou např. Junák – svaz skautů a skautek ČR, Pionýr, YMCA a další (Bulová a kol., 2018).

### *1.1.1 Trendy v dobrovolnictví*

Brozmanová Gregorová a kol. (2019) uvádějí, že při rozvoji úspěšného dobrovolnického programu je důležité orientovat se v aktuálních trendech v dobrovolnictví. Dodávají, že jejich poznání může organizaci pomoci efektivně nastavit proces náboru a udržení dobrovolníků a dobrovolnic v organizaci či angažovat lidi z různých skupin s různými dovednostmi. Autoři tvrdí, že dnešní lidé se stále více angažují pro konkrétní věc a vybírají si, komu a kde jsou ochotni svůj čas poskytnout, vzhledem k tomu, že je mnohem více možností, jak trávit volný čas, a volného času mají lidé méně. S tím, dle Bulové a kol. (2018), souvisí i metody a načasování při náboru dobrovolníků.

Podle Brozmanové Gregorové a kol. (2019) ten fakt, který se vztahuje téměř ke všem trendům a úvahám o budoucnosti dobrovolnictví, je, že „dobrovolníci dělají dobrovolnictví stále více sami pro sebe“. Dodávají, že dobrovolníci chtějí vědět, co jim dobrovolnictví přinese a zda to bude pro ně pracovní zkušenost, životní zkušenost nebo využijí své dovednosti, překonají samotu či najdou přátele. Také Frič a Pospíšilová (2010) již před časem upozorňovali na dvě skupiny dobrovolníků, u nichž můžeme předpokládat, že jejich význam poroste. Jako první uvádějí tzv. „internetové dobrovolníky“, kteří se dobrovolnické činnosti věnují buďto s pomocí internetu, nebo dokonce prostřednictvím nějakého internetového společenství, a jako druhou skupinu uvádějí „firemní dobrovolníky“, kteří jsou dobrovolnický činní v rámci svého zaměstnání. Brozmanová Gregorová a kol. (2019) dodávají, že trendy v dobrovolnictví úzce souvisí se změnami současné společnosti a za nejvýznamnější popisují trendy, které určují a budou určovat podobu dobrovolnictví v následujících desetiletích. Níže jsou nejvýznamnější z nich uvedeny:

#### *– Vzestup sobeckého dobrovolníka*

Dnešní dobrovolníci chtějí stále více vědět, co dobrovolnictvím získají, jakož i to, co dávají. Stále více se podobají placeným zaměstnancům, ale s tím rozdílem, že za svou práci nedostávají mzdu. Tošner (2014) poukazuje, že dobrovolnická činnost například u nezaměstnaných znamená rozvoj znalostí, dovedností a kompetencí využitelných na trhu práce, možnost uchování smysluplného životního rytmu a zapojení do aktivní činnosti v době vyloučení z trhu práce.

– *Narůstá potřeba profesionalizace managementu dobrovolníků a dobrovolnic*

S tím souhlasí i Matulayová a Krejčí (2022), kdy uvádějí, že problematika kvality řízení dobrovolníků je důležité téma a poukazují na fakt, že na rozdíl od Slovenska zatím nejsou zpracovány standardy kvality platné pro všechny oblasti dobrovolnictví.

– *Vnímání dobrovolnictví jako továrny na komunitní sociální kapitál*

Dobrovolnictví lidi spojuje, pomáhá jim znát své sousedy a kolegy, je příležitostí poznat jeden druhého. Už v roce 2014 Tošner viděl dobrovolné zapojení občanů do komunitních aktivit jako přirozený a tvořivý prostředek, jejichž cílem je podpora sociální integrace a zvýšení kvality života občanů prostřednictvím partnerství občanské, veřejné a komerční sféry na místní i regionální úrovni.

– *Nárůst mladých aktivistů a pokles mladých dobrovolníků*

Mladí lidé chtějí být stále více nejen dobrovolníky, ale aktivními občany v lokálním či globálním kontextu. Pokud chceme, aby se mladí lidé zapojovali do dobrovolnictví, musíme dobrovolnictví spojovat s aktivismem, a ne se staromódním a neinspirujícím dáváním času. Mládežnické dobrovolnictví má zcela jinou image, která je spojena s aktivismem nebo pro-aktivismem. Tošner už v roce 2014 uvedl, že dobrovolnictví je často první kvazipracovní činností studentů a absolventů, kde se učí návykům potřebným pro úspěšný vstup na trh práce.

– *Nárůst počtu firemních dobrovolníků hledajících nové zkušenosti*

Firmy stále častěji kontaktují dobrovolnické organizace a vyhledávají pro své zaměstnance dobrovolnické aktivity, které jim pomohou vybudovat jejich tým, zlepšit morálku, zda propojit firmu s lokální komunitou a poskytnout zaměstnancům nové a různorodé zkušenosti.

Zapojení se do dobrovolnictví je závislé na tom, v jaké životní etapě se člověk nachází a zda je schopen věnovat v této fázi čas nebo spíše peníze (Brozmanová Gregorová a kol., 2019). Frič (2014) vidí přínos dobrovolnictví zejména pro studenty a nezaměstnané, kteří mohou, podobně jako lidé na rodičovské dovolené, dobrovolnictvím získat pracovní zkušenosti a dovednosti. Doplňuje, že zejména pro studenty je to cenná zkušenost osobního i profesního rozvoje.

– *Produktizace dobrovolnictví*

Brozmanová Gregorová a kol. (2019) uvádí, že tento trend je vlastně odpovědí na předchozí trendy. Vysvětlují, že organizace, které pracují s dobrovolníky, by měly dobrovolnické příležitosti nabízet jako produkty a učinit z nich součást své marketingové strategie. Dobrovolnická zkušenost má být, dle jejich slov, „zabalena“ a nabídnuta jako produkt, u kterého bude dobrovolník rozumět, kolik času je třeba věnovat, jak dlouho, jaké jsou přínosy aktivity pro něj a pro příjemce. Bulová a kol. (2018) dodávají, že do hry vstupují různé faktory, které mohou zájemce o dobrovolnickou činnost významně ovlivňovat. Jako příklad uvádějí nabídku dobrovolnických programů, benefity a bonusy pro dobrovolníky, časovou náročnost nebo zaměření organizace.

– *Skupinové dobrovolnictví*

Spousta lidí hledá na dobrovolnictví skupinové aktivity, ale velmi málo organizací dokáže takový typ aktivit nabídnout.

– *Dobrovolnictví seniorů*

Zapojení seniorů do dobrovolnictví úzce souvisí s demografickými změnami ve společnosti a stárnutím populace. Dobrovolnictví lidí ve vyšším věku se stává projevem aktivního stárnutí (Brozmanová Gregorová a kol., 2019). Na to poukazuje i Válková (2013), která tvrdí, že dobrovolnictví je jednou z cest, jak si může senior udržet svou aktivitu a zachování si duševního zdraví. Dodává, že senior najde nejenom seberealizaci, ale také naváže jiné kontakty s lidmi a bude se cítit potřebný ve společnosti.

Další trendy v dobrovolnictví popisují Brozmanová Gregorová a kol. (2019) níže:

- Narůstající uvědomění si potřeby skutečně pluralistického přístupu k získávání dobrovolníků, jejich angažování a managementu.
- Vliv technologií na dobrovolnictví přinesl trend virtuálního dobrovolnictví.
- Rodinné dobrovolnictví.

Mnoho lidí dobrovolničí se svými rodinami, pro rodiče se stává zapojení dětí do dobrovolnictví přirozenou součástí výchovy (Brozmanová Gregorová a kol., 2019). K tomu Matulayová a Krejčí (2022) uvádějí, že v České republice není výchova

k dobrovolnictví dostatečně rozvinutá, stejné je to se systémovou podporou a s propagací dobrovolnictví žáků a studentů.

### ***1.1.2 Legislativa v dobrovolnictví***

V systému sociálních služeb v České republice je působení dobrovolníků legislativně upraveno zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, věznění pozdějších předpisů (dále jen zákon o sociálních službách). Další podmínky upravuje zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon o dobrovolnické službě). Problematika dobrovolnictví je z hlediska ústředních správních úřadů v České republice v gesci ministerstva vnitra. Dobrovolnictví je ze strany veřejné správy, tedy státní správy a samosprávy, podporováno formálním zakotvením dobrovolníka do právního systému. Dobrovolnická činnost je upravena právě zákonem o dobrovolnické službě.

Zákon o dobrovolnické službě definuje dobrovolnickou službu jako činnost, při níž dobrovolník poskytuje:

- pomoc nezaměstnaným, osobám sociálně slabým, zdravotně postiženým, seniorům, příslušníkům národnostních menšin, imigrantům, osobám po výkonu trestu odnětí svobody, osobám drogově závislým, osobám trpícím domácím násilím, také i pomoc při péči o děti, mládež a rodiny v jejich volném čase,
- pomoc při přírodních, ekologických nebo humanitárních katastrofách, při ochraně a zlepšování životního prostředí, při péči o zachování kulturního dědictví, při pořádání kulturních nebo sbírkových charitativních akcí pro osoby uvedené v předchozím bodu,
- pomoc při uskutečňování rozvojových programů a v rámci operací, projektů a programů mezinárodních organizací a institucí, včetně mezinárodních nevládních organizací.

Zákon o dobrovolnické službě dále definuje formy dobrovolnictví, časové ohraničení dobrovolnické činnosti i to, který subjekt může být vysílající organizací (Matulayová, Krejčí, 2022). V souvislosti s tím je třeba vysvětlit i pojmy vysílající a přijímající organizace. Podle zákona o dobrovolnické službě je vysílající organizace veřejně prospěšná právnická osoba se sídlem v České republice, která dobrovolníky vybírá,



eviduje, připravuje pro výkon dobrovolnické služby a uzavírá s nimi smlouvy o výkonu dobrovolnické služby za podmínky, že má udělenou akreditaci. Přijímající organizací podle téhož zákona je fyzická osoba nebo veřejně prospěšná právnická osoba, pro jejíž potřebu je dobrovolnická služba vykonávána, způsobilá uzavřít smlouvu s vysílající organizací a schopná dostát závazkům z této smlouvy.

Je také záležitostí každé organizace, zda se rozhodne dobrovolnický program akreditovat s tím, že ji tato forma pomůže k lepší spolupráci s dobrovolníky (Ministerstvo vnitra, 2021). V oblasti dobrovolnické služby uděluje vysílajícím organizacím akreditace ministerstvo vnitra.

Ministerstvo vnitra (2021) níže uvádí výhody akreditovaných organizací:

- akreditované organizace mohou žádat ministerstvo vnitra o státní dotaci na pojištění dobrovolníků a na část nákladů spojených s evidencí dobrovolníků, přípravou a výkonem dobrovolnické služby;
- organizace, ve kterých vykonávají činnost dobrovolníci vyslaní akreditovanou vysílající organizací podle zákona o dobrovolnické službě, mohou uplatnit hodnotu činnosti těchto dobrovolníků v rámci vlastního podílu (dofinancování) na nákladech projektu, na které žádají o státní dotace u vybraných ústředních orgánů;
- akreditované organizace mohou snáze vytvořit podmínky pro dobrovolnickou činnost nezaměstnaných evidovaných u úřadu práce;
- akreditované organizace mohou snáze získávat dobrovolníky, kteří dávají přednost vyššímu stupni právní ochrany a předem stanoveným pravidlům.

Akreditace není jen výhodou pro organizace, ale také pro dobrovolníky, což také popisuje ministerstvo vnitra (2021).

- Dobrovolník v akreditované organizaci má smluvně zaručené postavení, je pojištěn proti škodám na zdraví a na majetku.
- Dobrovolníkovi v případě, že jeho činnost přesáhne více jak 20 hodin v kalendářním týdnu může být státem hrazeno pojistné veřejného zdravotního pojištění po dobu výkonu služby, dále mu může organizace hradit důchodové pojištění stanovené z minimálního vyměřovacího základu.

- Dobrovolník má nárok na poskytnutí kvalitní přípravy k výkonu dobrovolnické činnosti.
- Dobrovolník má nárok na poskytnutí pracovních prostředků a ochranných pomůcek.
- Vysílající organizace může dobrovolníkovi hradit cestovní výdaje, ubytování, stravu.

Matulayová a Krejčí (2022) upřesňují, že jedna akreditovaná organizace může mít více akreditovaných programů, do kterých se dobrovolník může zapojit. Závěrem dodávají, že akreditované programy mají zajistit kvalitní dobrovolnickou službu a také ochranu dobrovolníkům.

### ***1.1.3 Dobrovolnictví a legislativa ve vybraných zemích***

Jak uvádí Ministerstvo vnitra České republiky (2023) v zahraničí je pozitivně vnímán fakt, že Česká republika je jedna z mála zemí Evropské unie disponující legislativou upravující dobrovolnictví. Dodává, že mimo ni přijali zvláštní zákon, upravující dobrovolnickou službu, také v Belgii, Maďarsku, Itálii, Lotyšsku, Lucembursku, Polsku, Portugalsku, Rumunsku, ve Španělsku a v Severní Makedonii. Chorvatsko a Bosna a Hercegovina tuto úpravu připravují.

Upřesňuje, že všechny zákony mají podobnou strukturu, liší se v jednotlivostech a v kladení důrazu na některé oblasti s dobrovolnickou službou souvisejí. Doplnují, že společným všem zákonům je důraz na oddělení a odlišení dobrovolnické služby od činností vykonávaných v rámci pracovního poměru a podobná je také úprava náležitostí smluv uzavíraných mezi organizacemi a dobrovolníky. Dále konstatuje, že zákony jmenují způsoby, jakými je možno ukončit tento právní vztah a vyjmenovávají práva a povinnosti obou smluvních stran. Závěrem uvádí, že některé ze zákonů o dobrovolnické službě výslovně upravují oblasti, v nichž může být dobrovolnická služba vykonávána (například Česká republika, Španělsko, Polsko).

#### **Itálie**

Jak ve své prezentaci uvádějí Hruška a Poledníková (2016), v Itálii definice dobrovolnictví vznikla v roce 1991 ze zákona 266/91 „Rámcový zákon o dobrovolnictví“ a výslovně uvádí, že dobrovolnická činnost musí být: spontánní, bezplatná, bez zamýšlených výplatních cílů a měla by být určena výhradně pro účely

solidarity. Dodávají, že dobrovolnické organizace jsou součástí „třetího sektoru“ a doplňují, že nejčastější dobrovolnictví je v oblasti sociální péče, zdravotnictví a ošetrovatelství. Hruška a Poledníková (2016) jako klíčově zodpovědné za dobrovolnictví uvádějí ministerstvo práce a sociální politiky, které udává na národní úrovni priority a cíle v oblasti dobrovolnictví a vyhlašuje výzvy pro financování projektů, o něž mohou jednotlivé dobrovolnické organizace žádat. V neposlední řadě poukazují na skutečnost, že stát poskytuje daňové zvýhodnění jednotlivcům i firmám, kteří přispívají dobrovolnickým asociacím částkou ve výši do pěti promile svého příjmu.

### **Německo**

Podle Piláta (2015) získalo v Německu dobrovolnictví charakter nového sociálního hnutí či formování nové občanské společnosti. Na tuto skutečnost poukazují ve své prezentaci i Hruška a Poledníková (2016), kdy v roce 2014 bylo do dobrovolné činnosti zapojeno 43,6 % německé populace ve věku 14+ let. Vysvětlují, že v Německu je odpovědnost za otázky týkající se dobrovolné občanské angažovanosti je rozdělena mezi federální a regionální úroveň. Dodávají, že na federální úrovni má hlavní odpovědnost za dobrovolnictví ministerstvo pro rodinné záležitosti, starší občany, ženy a mládež, ale neexistuje však žádný zákon upravující dobrovolnictví na národní úrovni, ale v zákonech jsou upraveny dílčí části.

Jako zastřešující dobrovolnickou organizaci uvádějí federální asociaci dobrovolnických center, BAGFA („Spolková pracovní skupina dobrovolnických agentur, 1997) a regionální sdružení LAGFAS. Vysvětlují, že BAGFA byla pověřena zastupováním potřeb a zájmů dobrovolnických center na federální politické úrovni a finanční příspěvky od státu dostává jenom BAGFA, a to na služby, servis dobrovolnickým organizacím, naopak Hruška a Poledníková (2016) doplňují, že ministerstvo neposkytuje finanční prostředky jednotlivým dobrovolnickým organizacím, naopak členské organizace BAGFY hradí členské příspěvky. Podle údajů samotné BAGFY (2022) je členem přes 200 dobrovolnických agentur a kolem 360 dobrovolnických agentur je organizováno prostřednictvím státních pracovních skupin dobrovolnických agentur (lagfas). Lagfa (2023) se považuje za stavitele mostu mezi občanskou společností, státem a byznysem a působí jako partner a konzultant podle potřeb organizací, iniciativ, veřejné správy, vzdělávacích institucí a podniků. Takže vytváříme

sítě v občanské angažovanosti. Co se týká legislativního ukotvení, Hruška a Poledníková (2016) uvádějí, v roce 1964 vstoupil v platnost zákon o podpoře dobrovolného sociálního roku a v roce 1991 vstoupil v platnost zákon o podpoře dobrovolného ekologického roku. Dodávají, že v roce 2008 byly oba sjednoceny v rámci zákona o podpoře dobrovolných služeb mládeže → otevřeno pro lidi, kteří nedosáhli věku 27 let.

To, že je mládeži věnována zvláštní pozornost, si všímá i Pilát (2015) a dodává, že ve výměně dobrovolníků je Německo snad nejaktivnější zemí vysílající i přijímající.

### **Slovensko**

Pro oblast dobrovolnictví je podle Hrušky a Poledníkové (2016) klíčovou institucí Ministerstvo vnitra Slovenské republiky (dále jen „SR“), konkrétně – Úřad zmocněnce Vlády Slovenské republiky pro Rozvoj Občanské Společnosti; – Regulační rámec spadá pod Odbor všeobecnej vnútornej správy SR. Jako zastřešující organizace uvádějí Platformu dobrovolnických center a organizací, jejímž hlavním cílem je podporovat vytváření příznivého prostředí pro rozvoj dobrovolnictví. Jako hlavní činnosti uvádějí Hruška a Poledníková (2016) podporu vzniku nových dobrovolnických center a zvyšování kvality stávajících dobrovolnických center ve spolupráci s organizacemi, které podporují dobrovolnictví, prosazování finanční podpory dobrovolnictví, vytváření grantových schémat a dárcovství na podporu dobrovolnictví a rovněž i budování nových dobrovolnických center. Dále mezi její další činnosti doplňují začleňování dobrovolnictví do legislativy, podporu rozvoje kapacit zvyšováním kvalifikace pracovníků a dobrovolníků nevládních organizací. V neposlední řadě uvádějí její činnost ve směru podpory vzniku a rozvoje pracovní pozice koordinátorů a koordinátorek dobrovolníků v nevládních a veřejných organizacích. Pro úplnost dodávám, že nynější legislativa na Slovensku upravuje dobrovolnictví v zákone č. 406/2011 Z., z. o dobrovoľníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov z 21. října 2011. Tento zákon upravuje právní postavení dobrovolníka a právní vztahy při poskytování služeb, činností a jiných výkonů dobrovolníkům.

#### **1.1.4 Dobrovolnická centra**

Bulová a kol. (2018) uvádějí, že dobrovolnická centra se zabývají organizací dobrovolnické činnosti a fungují většinou jako informační a kontaktní základny pro ty, kteří se chtějí stát dobrovolníky, a pro organizace dobrovolníky hledající. Autoři dodávají, že některé z nich se specializují na práci s dobrovolníky v určité tematické oblasti (sociální, zdravotní, ekologické, kulturní), jiné pracují v určitém regionu nebo na národní či mezinárodní úrovni. Cílem dobrovolnických center je podle HESTIE (2012) metodická podpora organizací spolupracujících s dobrovolníky a jmenují výčet činností zejména výběr, výcvik a supervize dobrovolníků, dále výcvik a supervize koordinátorů dobrovolníků a supervize organizace z hlediska dobrovolnictví.

Bulová a kol. (2018) upozorňují také na skutečnost, že ačkoliv dobrovolníci vykonávají svoji činnost bez nároku na finanční odměnu, zajištění provozu dobrovolnického centra něco stojí. Autoři vysvětlují, že do těchto finančních nákladů může patřit například mzda koordinátora dobrovolníků, pronájem prostor, pojištění dobrovolníků, různé pomůcky a materiály, kancelářské potřeby, vybavení kanceláře, telefon a internet, správní poplatky, proplácení cestovného dobrovolníků nebo proplácení výpisu z rejstříku trestů. Podle autorů tam mohou patřit také mzdy externistů zajišťujících výcvik a supervize dobrovolníků nebo koordinátorů, náklady na vzdělávání koordinátorů, případně zpracování účetnictví a dále samozřejmě specifické náklady každého konkrétního dobrovolnického centra.

#### **Náplň činnosti dobrovolnického centra**

Tošner (2014) uvádí, že posláním dobrovolnických center je propagace a podpora myšlenky dobrovolnictví ve společnosti a spolupráce s veřejnou správou a neziskovými i komerčními organizacemi v regionu s cílem zapojení co největšího počtu obyvatel do řešení problémů komunity.

Pilát (2015) shrnul poslání dobrovolnických center následujícími základními činnostmi:

- spolupráce s masmédií, obcemi, se samosprávami i státními orgány,
- vlastní dobrovolnické programy,
- spolupráce s regionálními partnery,
- vzdělávání a výzkum,
- mezinárodní spolupráce.

Podle Trutnovské (2016) vždy záleží na konkrétních podmínkách, v jakých dané dobrovolnické centrum funguje. Autorka uvádí nutnou obsahovou náplň daného dobrovolnického programu přizpůsobit místním podmínkám – jaké cílové skupiny by v daném území potřebovaly podporu a jaké jsou jejich potřeby; zda zde již existují jiná dobrovolnická centra a kam směřuje jejich činnost; kde všude je možné dobrovolnickou činnost propagovat a informovat veřejnost; zmapovat organizace, které pracují s danou cílovou skupinou a navázat s nimi spolupráci; zda se v daném místě nachází vysoká škola, ta často bývá velkým zdrojem dobrovolníků, pokud zde žádná není, je nutné zaměřit pozornost na střední školy a dobrovolnictví tomu i přizpůsobit (zejména přípravu dobrovolníků pro činnost), dále je dle jejího názoru vhodné navázat spolupráci s místní samosprávou. Ze své vlastní zkušenosti vnímá Trutnovská (2016) tyto faktory jako ty nejdůležitější při založení a rozvoji dobrovolnického centra.

Tošner (2018) zase poukazuje na další činnost dobrovolnických center, a to nábor dobrovolníků a dodává, že dobrovolnické centrum může provádět buď pouze nábor a evidenci a propojovat navzájem organizace, které hledají dobrovolníky se zájemci o dobrovolnou činnost, tak jak to dělá HESTIA – Centrum pro dobrovolnictví, z.ú. (dále jen „HESTIA“) převážně s využitím webových stránek [www.hest.cz](http://www.hest.cz), [www.dobrovolnik.cz](http://www.dobrovolnik.cz). Přitom však zdůrazňuje, že větší díl odpovědnosti za dobrovolnictví pak nese organizace, ve které dobrovolníci pomáhají – HESTIA jim nabízí metodickou pomoc. Jako druhou možnost konstatuje, že dobrovolnické centrum dobrovolníky vyhledává a eviduje, připravuje na jejich činnost v organizaci a také je pojišťuje a superviduje. Tam dle jeho slov leží větší díl zodpovědnosti na dobrovolnickém centru, to však má v tomto případě s organizacemi přijímajícími dobrovolníky uzavřené dohody o spolupráci na dobrovolnickém programu.

Podle webového serveru Dobrovolník.cz (2023) v současné době působí regionální dobrovolnická centra v několika desítkách měst po celé České republice a dodává, že převážná většina dobrovolnických center jsou nestátní neziskové organizace.

### ***1.1.5 Předpoklady dobré integrace dobrovolnického programu do organizace***

HESTIA (2012) zdůrazňuje, že dobře navržený a profesionálně řízený dobrovolnický program, kromě samotné pomoci, zlepšuje komunikaci i celkovou atmosféru v každé pomáhající profesi. Jinak řečeno, dle HESTIE (2012) důraz na profesionální vedení

dobrovolníků neznamena stabilizaci neměnného systému, ale naopak vytvoření pružného rámce, podporujícího svobodné uplatnění dobrovolníka.

Matulayová a Krejčí (2022) dle Tošnera a Sozanské (2006) shrnul několik fází při vytváření dobrovolnického programu:

- Příprava organizace na dobrovolníky – organizace si musí sama předem stanovit, proč dobrovolníky potřebuje a co bude jejich úkolem. Všichni v organizaci musí být obeznámeni s jejich plánovanou činností, délkou dobrovolnické aktivity, s tím, kdo bude tuto činnost vykonávat a komu se bude dobrovolník zodpovídat.
- Další fáze patří do náplně práce koordinátora – nábor dobrovolníků je náročný proto, že dobrovolníci přicházejí a odcházejí velmi často. Formy získávání dobrovolníků jsou různé: nábory na školách, letáky, přednášky, oslovení dalších organizací, spolupráce s dobrovolnickými centry. Nábor má zohledňovat potřeby a zájmy cílové skupiny, kterou chce organizace oslovit.
- Další etapou je příprava a výcvik dobrovolníků. Dobrovolník přichází do organizace s určitou motivací a často s neurčitým očekáváním nároků. Nároky představuje například příprava na dobrovolnickou práci, pravidelný kontakt s koordinátorem a administrativa. Příprava dobrovolníků zahrnuje dvě oblasti, kdy první je seznámení dobrovolníka s posláním, úkoly a strukturou organizace. Další část přípravy je odborná, která vychází z aktivity, kterou dobrovolník bude vykonávat. Cílem je dobrovolníkovi přiblížit plánované činnosti, upozornit ho na rizika a představit mu potřeby klienta. Běžnou povinností dobrovolníka je účastnit se plánovaných supervizí a vzdělávacích kurzů. Supervizí se vedle supervizora účastní i koordinátor dobrovolníků.
- Hodnocení a oceňování dobrovolníků je poslední důležitá aktivita při práci s dobrovolníky. Cílem hodnocení je zkvalitnění práce koordinátora i celé organizace. Hodnocení může probíhat přes dotazníky spokojenosti anonymně, při supervizích nebo při osobních setkáních s koordinátorem.

### **1.1.6 Dobrovolník**

Podle Tošnera a Sozanské (2006) je dobrovolník člověk, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, svoji energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí nebo společnosti. Dobrovolnické centrum Diecézní charity České Budějovice (2023) doplňuje definici dobrovolníka jako toho, který svojí činností pomáhá konkrétnímu potřebnému člověku, podporuje svou prací chod vybraného projektu nebo zařízení.

Jak uvádí Tošner a Sozanská (2006), aby se dobrovolníci stali skutečným zdrojem trvalé pomoci a nedílnou součástí organizace, potřebují podobný styl řízení jako profesionálové. Status dobrovolníka pro akreditované dobrovolnické programy upravuje Zákon o dobrovolnické službě. Jak popisují Matulayová a Krejčí (2022), dobrovolník v akreditovaných programech podepisuje s vysílající organizací krátkodobou nebo dlouhodobou smlouvu, je pojištěn, má nárok na poskytnutí kvalitní přípravy k výkonu dobrovolnické činnosti, pracovní prostředky, ochranné pomůcky. Dále uvádí, že dobrovolník do organizace přichází jako laik, nabízí jinou formu práce s klienty než zaměstnanci.

Šul'ová (2015) definuje přínosy dobrovolnictví pro dobrovolníka – je to sebepoznání, kdy poznání sebe samotného definuje jako povinností každého z nás. Právě dle Šul'ové (2015) je dobrovolnická činnost cestou k sebepoznání, kdy prostřednictvím dobrovolnictví zjišťujeme svoje přednosti a nedostatky. Doplňuje, že dalším pomáhá rozlišit, zda svůj volný čas využívají efektivně a odhaluje i to, že rádi pomáhají a slouží jiným lidem. Tutr (2013) doplňuje, že specifickým přínosem zapojení dobrovolníků je spontaneita, angažovanost ve volném čase, nadšenectví, fachmanství, využití potenciálu vzdělaných lidí a jejich praktických zkušeností, sociální aspekt zapojení lidí ohrožených exkluzí do smysluplné činnosti, která jim zprostředkuje odpovídající sociální status nebo alespoň zmírní jeho propad. Šul'ová (2015) upozorňuje na skutečnost, že pokud dobrovolník efektivně využívá svůj volný čas, slouží dobrovolnictví jako prevence před sociálně-patologickými jevy a následně poukazuje, že dobrovolnická činnost může ovlivnit nejbližší rodinu dobrovolníka, přátele, spolužáky, a dokonce i ty, kterým dobrovolnická služba směřuje. V neposlední řadě Šul'ová (2015) dodává, že dobrovolnictví dává člověku radost z toho, že může pomáhat a přidává vnitřní klid.



Přínos dobrovolnictví při naplňování lidských potřeb rozděluje Šul'ová (2015) do několika rovin:

- biologická rovina,
- psychologická rovina,
- sociální rovina,
- spirituální rovina.

Podle Matulayové a Krejčí (2022) je přínos dobrovolnictví pro jednotlivce, organizace a celou společnost v České republice nedostatečně výzkumně reflektována. Jak dále autorky uvádějí, i když práce s dobrovolníky není jednoduchá, přináší organizaci mnoho výhod. Dodávají, že organizace se ovšem musí před příchodem dobrovolníka připravit na jeho činnost, a v neposlední řadě je potřeba využívat jiných forem podpory k udržení jejich motivace při práci.

Podle HESTIE (2012) zkušenost ukazuje, že dobrovolník je zároveň citlivým testem funkčnosti a smysluplnosti organizace. Jak uvádí, tam, kde panuje pocit zbytečnosti, šablonovitosti, kde nefunguje komunikace mezi personálem, vedením a uživateli služeb, dobrovolník nevydrží. Naopak podle ní platí, že dobrovolníci do funkční organizace přinášejí uvolnění, dobrou náladu a nové nápady.

### ***1.1.7 Koordinátor***

Aby dobrovolnictví neztratilo svoji tvořivost a spontaneitu, a aby zároveň mohlo být spolehlivou součástí kvalitních a profesionálních sociálních služeb, je podle HESTIE (2005) třeba, aby zde byl někdo, kdo dobrovolníky vede a kdo je zároveň prostředníkem mezi nimi a zaměstnanci i klienty služby. Autoři dodávají, že takovou pozici má koordinátor dobrovolníků, který v menší organizaci může tuto roli zastávat vedle své profese, ale ve větších zařízeních to již musí být jeden i více pracovníků na celý úvazek. Tošner a Sozanská (2006) uvádějí, že koordinátor dobrovolníků je klíčovou postavou dobrovolnického managementu, což potvrzuje i Matulyaová a Krejčí (2022) s tvrzením, že efektivní organizace práce s dobrovolníky není představitelná bez koordinátora. Podle nich dokáže koordinátor dobrovolnický program dobře připravit a rozvíjet. Dalším názorem přispívá Pilát (2015), když říká, že pokud má být činnost dobrovolníků přínosem, je třeba, aby se jim určitá osoba v organizaci věnovala a jejich dobrovolnickou činností je provázela. To uvádí jako podstatu managementu

dobrovolnictví a doplňuje, že manažerský model dobrovolnictví a pozice koordinátora dobrovolníků v organizaci poskytujících sociální služby a v dobrovolnických centrech je v českém prostředí poměrně novým fenoménem.

HESTIA (2012) dále dodává, že koordinátor dobrovolníků je proto klíčovou postavou dobrovolnictví v organizaci – dobrovolnictví s ním stojí a padá. Tošner a Sozanská (2006) tvrdí, že úkolem koordinátorů je vytvořit z různorodé skupiny dobrovolníků jeden celek, ve kterém si každý ponechává svoji samostatnost a svébytnost. Codlová (2008) doplňuje, že počty dobrovolníků, kterým se koordinátor věnuje, se pohybují nejčastěji v rozmezí 1–20 a 21–40 dobrovolníků, což je podle ní ideální počet, kterému se může koordinátor kvalitně věnovat. Tošner a Sozanská (2008) kladou důraz na skutečnost, že podle nich by koordinátor měl být schopen svoji roli vykonávat na základě upřímných a otevřených vztahů s dobrovolníky, jimiž se na tomto základě dostává jistoty, že to, co dělají, je významné a slouží dobré věci. Charakteristické rysy upřesňuje i HESTIA (2012), když dodává, že by to měl být někdo, kdo rozumí provozu organizace, je komunikativní, umí jednat s lidmi, a je zároveň empatický, trpělivý, spolehlivý, se schopností strhnout ostatní svým nadšením pro věc.

### **Pracovní činnost koordinátora**

Práce koordinátora dobrovolníků je od října 2014 oficiálně uznána jako profese a povolání s jasně stanovenou definicí a náplní. Podle Národní soustavy povolání (2017) koordinátor dobrovolníků řídí specifické lidské zdroje – dobrovolníky a zajišťuje veškeré činnosti spojené s jejich činností v souladu s cíli organizace nebo projektu. Jeho pracovní náplň definuje Národní soustava povolání (2017) takto:

- Komunikace se zástupci služeb či úseků v organizaci pro zjišťování potřeb činností dobrovolníků.
- Spolupráce na tvorbě plánů činnosti organizace.
- Zajišťování vztahů s veřejností.
- Tvorba informačních materiálů.
- Nábor a výběr dobrovolníků, včetně vstupních pohovorů.
- Uvádění dobrovolníků do jejich činnosti, včetně seznámení s kontaktní osobou určenou pro jejich činnost.
- Organizace a vedení školení dobrovolníků.

- Komplexní zajišťování koordinace dobrovolníků, organizování a odborné zajišťování koordinace.
- Organizace dalších akcí pro dobrovolníky.
- Organizace skupinové či individuální supervize dobrovolníků.
- Motivace a oceňování dobrovolníků.
- Řízení rizik, bezpečnosti a hygieny při činnosti dobrovolníků v organizaci.
- Vyhodnocování dobrovolnické činnosti.
- Administrativa dobrovolnického programu.
- Spolupráce při získávání finančních zdrojů pro dobrovolnictví.

## ***1.2 Sociální služby, domovy pro seniory a dobrovolnická činnost v nich***

### ***1.2.1 Cíle a základní činnosti sociálních služeb***

Jak již uvádí Matoušek (2012), sociální služby jsou společně se sociální prací jedním z důležitých nástrojů realizace sociální politiky, např. ve vztahu ke starým lidem.

Zákon o sociálních službách definuje, co je cílem sociálních služeb:

- zachovávat lidskou důstojnost klientů,
- vycházet z individuálně určených potřeb klientů,
- rozvíjet aktivně schopnosti klientů,
- zlepšit nebo alespoň zachovat soběstačnost klientů,
- poskytovat služby v zájmu klientů a v náležité kvalitě.

Hrozenská a Dvořáčková (2013) uvádějí, že obecným cílem sociálních služeb je zajistit takovou míru podpory, která vede k samostatnému a důstojnému životu.

### **Základní činnosti při poskytování sociálních služeb**

Základní činnosti při poskytování sociálních služeb jsou dle zákona o sociálních službách pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, poskytnutí ubytování nebo pomoc při zajištění bydlení, pomoc při zajištění chodu domácnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, poradenství, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů. Obsah

základních činností u jednotlivých druhů sociálních služeb stanoví příslušný prováděcí předpis.

Podle Asociace poskytovatelů sociálních služeb (2015) jsou základními činnostmi při poskytování sociálních služeb také činnosti výchovné, vzdělávací a aktivizační nebo sociálně terapeutické. Dodává, že jednotlivé činnosti mají svou náplň, využívají jednotlivé metody a techniky a provádí je odborní pracovníci – pedagogičtí pracovníci, aktivizační pracovníci, terapeuti. Doplnují, že aktivizace je cílená činnost zaměřená na kvalitu života uživatele sociální služby podporující jeho bio-psycho-sociální kondici, a je prostředkem podpory nezávislosti a soběstačnosti uživatele a působí preventivně proti rizikům vyplývajícím z nečinnosti a proti sociálnímu vyloučení. Aktivizace by měla být smysluplná činnost, která používá škálu aktivizačních metod a technik (Asociace poskytovatelů sociálních služeb 2015).

Podle Janečkové (2022) je vyhodnocování potřeb seniorů v sociálních službách spojeno s individuálním plánováním jako metodou poskytování služby, nastavování cílů a vyhodnocování úrovně jejich dosažení. Jak upřesňuje, plánování zaměřené na člověka využívá různé nástroje zjišťování potřeb uživatele služby a dodává, že u seniora je to především mapování životního příběhu, událostí, kterými prošel, důležitých hodnot a vztahů, dosažených úspěchů, na které je hrdý, životních cílů, naplněných i nenaplněných očekávání a snů, zájmů a koníčků, vlastních silných i slabých stránek.

### ***1.2.2 Poskytovatelé sociálních služeb***

Kdo je poskytovatelem sociálních služeb a prostřednictvím koho jsou tyto poskytovány, stanovuje zákon o sociálních službách. Poskytovateli sociálních služeb ve smyslu uvedeného zákona jsou následující subjekty:

- územní samosprávné celky a jimi zřizované právnické osoby;
- další právnické osoby;
- fyzické osoby;
- ministerstvo práce a sociálních věcí a jím zřízené organizační složky státu.

Sociální služby lze poskytovat pouze na základě oprávnění k poskytování sociálních služeb, není-li v § 83 a § 84 zákona o sociálních službách stanoveno jinak; toto oprávnění vzniká rozhodnutím o registraci.

Na základě znění § 85 odst. 1 zákona o sociálních službách vede krajský úřad tzv. Registr poskytovatelů sociálních služeb, do kterého zapisuje poskytovatele sociálních služeb, kterým bylo vydáno rozhodnutí o registraci, a právnické a fyzické osoby uvedené v § 84 odst. 1 tohoto zákona. Do tohoto registru jsou povinni se na žádost zapsat také poskytovatelé sociálních služeb ve zdravotnickém zařízení ústavní péče podle § 52 tohoto zákona, speciální lůžková zdravotnická zařízení hospicového typu a dětský domov. Místní příslušnost krajského úřadu se řídí podle § 78 odst. 2 tohoto zákona, není-li dále stanoveno jinak.

Podle Registru poskytovatelů sociálních služeb je poskytovatelem sociální služby právnická nebo fyzická osoba, která má k této činnosti oprávnění dle výše uvedeného zákona o sociálních službách. Poskytovatelem sociální služby nejsou rodinní příslušníci či asistenti sociální péče, kteří pečují o své blízké či jiné osoby v domácím prostředí. Stejně tak není poskytovatelem sociální služby subjekt, který není registrován jako poskytovatel sociálních služeb ve smyslu tohoto zákona (např. soukromá úklidová firma nebo ubytovna). Podle Molka (2019) mohou být sociální služby jak veřejným statkem, tak i tržním produktem. Dodává, že poskytovatelem sociálních služeb mohou být v zásadě dva typy organizací: *Organizace neziskového sektoru* – organizace neziskového sektoru zahrnují právnické osoby, které nebyly zřízeny nebo založeny za účelem podnikání a jejich činnost je upravena zákonem č. 589/1992 Sb., o pojistném na sociální zabezpečení příspěvku na státní politiku zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, a vyhláškou č. 505/2006 Sb. Jak autor uvádí, nejpodstatnějším charakteristickým znakem je, že nevytváří zisk k přerozdělení mezi své vlastníky, správce nebo zakladatele, ale musí ho (pakliže jej vytvoří) vložit zpět do rozvoje organizace a plnění jejího poslání. Podle autora se zakládají za účelem konkrétních potřeb občanů a komunit.

Následně Molek (2019) rozlišuje dvě hlavní skupiny neziskových organizací:

- nestátní (nevládní) neziskové organizace,
- příspěvkové organizace státu a jiných veřejnoprávních korporací (obcí, krajů).

Druhým typem jsou *organizace ziskové* – podnikatelské subjekty poskytující sociální služby na standardním tržním principu.

Malík Holasová (2014) uvádí, že u poskytovatele služeb se realizací služeb naplňují finanční, sociální, psychologické potřeby a potřeby zaměstnanosti.

- Finanční funkce – poskytováním služeb jsou zajišťovány potřebné organizační zdroje, což umožňuje realizovat poslání organizace.
- Sociální funkce – služby pomáhají udržovat dobré sociální klima
- Funkce v oblasti zaměstnanosti – organizace vytvářejí nová pracovní místa.
- Psychologická funkce – jedná se o psychologické aspekty služeb na straně poskytovatele, například vnímání vztahu mezi klientem a pracovníkem.

### ***1.2.3 Dobrovolnictví v sociálních službách***

Podle HESTIE (2012) patří sociální a zdravotní oblast k nejvýznamnějším z hlediska využití dobrovolnictví. Autoři zároveň doplňují, že se jedná o oblast, kde využití dobrovolníků vyžaduje profesionální management, protože dobrovolníci zde vstupují do specifických institucí s pevnými pravidly a se zvyklostmi. Je třeba připravit nejen dobrovolníky na jejich činnost, ale především vlastní organizaci a jejich pracovníky na přijetí dobrovolníků, včetně vyškolení koordinátora dobrovolníků v organizaci. Významnou roli při tom sehrávají dobrovolnická centra jako zdroj metodické pomoci, výcvikových a supervizních programů, ale i propagace dobrovolnictví ve společnosti. Dobře navržený a profesionálně řízený dobrovolnický program, kromě samotné pomoci, zlepšit komunikaci i celkovou atmosféru v každé pomáhající profesi. Jinak řečeno, důraz na profesionální vedení dobrovolníků neznamená stabilizaci neměnného systému, ale naopak vytvoření pružného rámce, podporujícího svobodné uplatnění dobrovolníka. (HESTIA, 2012).

Podle Matulayové a Krejčí (2022) zapojení občanů jako dobrovolníků do řešení a prevence sociálních problémů odpovídá participativnímu přístupu v sociální práci a může podpořit sociální inkluzi a soudržnost. Jak tvrdí Holczerová a Dvořáčková (2013), dobrovolníci přinášejí do organizace neformálnost, přátelství, více lidského zájmu a kontaktu. Dále doplňují, že zkvalitňují individuální přístup ke klientům a svojí přítomností, zájmem, empatií a věnovaným časem se podílí na zlepšování kvality života mnoha klientů. Dle jejich slov navíc přinášejí kreativní nápady a obohacují organizaci novým pohledem na nabízené služby.

Do sociálních služeb vstupuje dobrovolnictví buď na základě zákona o dobrovolnické službě (akreditovaný program), nebo pokud není akreditovaný, tak dle Standardů kvality sociálních služeb, konkrétně č. 9, kde je uvedeno, že poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

#### ***1.2.4 Stáří a stárnutí***

Diplomová práce se zaměřuje na dobrovolnickou činnost pro seniory. Vybrala jsem tuto cílovou skupinu záměrně z důvodu aktuální demografické situace, kdy téma stáří a potřeb seniorů v této životní etapě bude stále více tématem společnosti.

Podle definice Světové zdravotnické organizace (WHO) je *„stařecký věk neboli senescence obdobím života, kdy se poškození fyzických či psychických sil stává manifestní při srovnání s předešlými životními obdobími“* (Haškovcová, 2010).

Kalvach, Čevela a Čeledová (2014) uvádí, že stáří a stárnutí jsou pojmy v současnosti často používané, spojené se závažnými osobními i společenskými důsledky. Upřesňují, že na individuální úrovni představuje stárnutí bio-psycho-sociálně-spirituální proces přirozeně involučních a adaptačních změn, k nimž v organismu a u organismu dochází od dosažení sexuální dospělosti a s ní související vrcholné úrovně výkonnosti. Tvrdí, že jde o součást ontogenetického vývoje, se kterým se v čase stále výrazněji prolínají změny chorobné – projevy a důsledky chorob, úrazů i adaptací na ně. Jak doplňuje Dvořáčková (2012), tělesné projevy, jimiž se odlišují staří lidé od mladých, označujeme jako fenotyp stáří.

Hrozenská a Dvořáčková (2013) ve své knize „Sociální péče o seniory“ tvrdí, že teorií o stárnutí je mnoho a diferencují stárnutí lidského organismu na dvě hlavní kategorie, kdy první z nich uvádějí jako teorii z opotřebování, která vysvětluje stárnutí poškozenými strukturami a funkcemi lidského těla. Ve druhé kategorii nazírají na stárnutí jako na program vedoucí ke změnám v genech, kdy doplňují, že genetická teorie se zakládá na delším věku rodičů, kde je pravděpodobnost, že pokud se rodiče dožívají vysokého věku, tak se také jejich děti dožijí vyššího věku a naopak. Haškovcová (2010) tvrdí, že jak se postupně zvyšuje věková hranice pro odchod do penze, posunuje se i věkové pásmo, které označujeme jako období stáří.

Jak potvrzuje i Dvořáčková (2012), jednoznačné vymezení pojmu stáří je vzhledem k intraindividuální variabilitě velmi nesnadné. Jak dodává, stáří je nejčastěji vymezováno chronologicky, kdy dle Světové zdravotnické organizace je základní klasifikace vyššího věku následující:

- 45–59 let střední nebo též zralý věk,
- 60–74 let vyšší věk nebo také rané stáří,
- 75–89 let stařecký věk,
- 90 let a výše dlouhověkost.

Kalvach, Čevela a Čeledová (2014) také říkají, že stárnutí může probíhat různým způsobem a stáří může nabývat variantních podob, na nichž se podílejí různé faktory (genetické dispozice, vlastní involuce, vlivy prostředí, životní způsob, psychické charakteristiky, choroby, úrazy). Je proto nutné hledat formy úspěšného stárnutí, zdravého, aktivního, funkčně zdatného, spokojeného stáří a vytvářet pro ně vhodné podmínky.

Janečková (2022) vybrala potřeby lidí v pokročilém stáří:

- Potřeba jistoty, zajištěnosti, orientace a kontinuity života: je ohrožena životními změnami, ztrátami, které jsou spojeny s vyšším věkem.
- Specifické potřeby v oblasti zdravotní a sociální péče a podpory: člověk může být ohrožen nedostatkem v dostupnosti diferencovaných služeb a péče, nekvalitou, vysokou cenou, nekomplexností.
- Potřeba autonomie, vnitřní svobody: může být ohrožena snížením příjmů, snížením mobility, fyzické síly, soběstačnosti, závislosti na péči, na přístrojích, dále bariérami v prostředí, v komunikaci, nedostatkem informací.
- Potřeba kvality života: její naplnění ohrožuje zhoršení zdravotního stavu, pohybové, smyslové, kognitivní postižení, snížení příjmů, narušení sociálních a emočních vazeb.
- Potřeba zachování identity, vlastního já: její naplnění může být ohroženo narušením kognitivních funkcí, nedostupností podpory v rozhodování, narušením kontinuity života, nevhodnými komunikačními vzorci, špatným zacházením.



- Potřeba participace, příslušnosti k lidskému společenství, potřeba přijetí, potřeba užitečnosti: to může být ohroženo bariérami v prostředí (např. architektonickými), rozdíly přístupu ke zdrojům, ke kultuře, k volnočasovým aktivitám, rekreaci, absencí mezigeneračních vztahů.
- Potřeba smyslu života: bývá ohrožena ztrátou vztahů, pocitem zbytečnosti, odložeností, stigmatizací.
- Duchovní potřeby: souvisí s životním bilancováním, přemýšlením o blížícím se konci života, prožíváním víry, lásky, vděčností za dar života.

### ***1.2.5 Domovy pro seniory***

Haškovcová (2010) popisuje ve své publikaci „Fenomén stáří“ vývoj zdravotnické péče o seniory. Jako fakt uvádí, že k nezpochybnitelnému rozvoji sociálních jistot starých lidí došlo až po druhé světové válce, kdy vzniká jednotný koncept domovů důchodců, jejichž zřízení a provoz zajišťoval stát. Dodává, že uniformní domovy důchodců byly postupně rozšiřovány o další typy péče, jmenovitě o:

- domovy s pečovatelskou službou,
- domovy – penziony,
- střediska osobní hygieny,
- domovinky,
- terénní pečovatelskou službu.

Autorka upřesňuje, že systém péče o seniory byl v období socialismu pro občany přehledný, protože každý věděl, že bude-li nemocný, půjde do „normální nemocnice“, pak se buď vrátí domů, nebo mu bude nabídnuto místo v domově důchodců. Podle Holmerové a kol. (2014) v roce 1989 domovy důchodců sloužily lidem „důchodového věku“, kdy do nich mohl odejít každý člověk důchodového věku na vlastní žádost. Haškovcová (2010) vysvětluje, že po roce 1989 došlo k podstatným změnám. Autorka jednak vysvětluje, že domovy důchodců byly přejmenovány na domovy pro seniory a změnilo se také označení seniorů, kteří bydlí v domovech – na uživatele sociálních služeb. Dále poukazuje na skutečnost, že sociální služby už neposkytuje jen stát, ale především kraje a obce, nestátní neziskové organizace, církev, fyzické i právnické osoby. To potvrzuje i Dvořáčková (2012), která uvádí, že financování sociálních služeb je založeno na participaci více subjektů.

Dnes jsou domovy pro seniory jedním z poskytovatelů sociálních služeb dle zákona o sociálních službách. Ty dle znění zákona poskytují dlouhodobé pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné osoby. Služba dle zákona obsahuje poskytnutí ubytování a stravy, pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, aktivizační činnosti, pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů. Služba se poskytuje za úhradu. Malíková (2011) doplňuje, že podle zákona o sociálních službách mají všechna pobytová zařízení povinnost zajistit poskytování zdravotní péče, ale nejsou povinna zdravotní péči poskytovat. Jak dále upřesňuje, na základní zdravotní péči v pobytových sociálních zařízeních participují dvě základní skupiny pracovníků: lékaři a nelékařští zdravotní pracovníci – všeobecné sestry a fyzioterapeuti. Pobytová sociální zařízení poskytují podle § 36 zákona o sociálních službách pouze ošetrovatelskou a rehabilitační péči, a to prostřednictvím vlastních zaměstnanců, přičemž kvůli tomu nemusí být registrována jako zdravotnická zařízení (Malíková 2011).

Jak uvádí Haškovcová (2010), aby se domovy pro seniory staly skutečným domovem, došlo k dramatickým změnám, které můžeme charakterizovat jako „vpád domova do domovů“. Upřesňuje, že charakteristický azylový a kasárenský typ domovů důchodců je minulostí a současné domovy pro seniory jsou zpravidla pěkně vybaveny, řada seniorů bydlí v jednolůžkových až čtyřlůžkových pokojích. Pozitivně hodnotí, že se domovy pro seniory otevřely světu a svět byl vpuštěn do nich.

## **2 CÍL PRÁCE A VÝZKUMNÉ OTÁZKY**

### ***2.1 Cíl práce***

Cílem této práce je zanalyzovat způsob řízení dobrovolníků v domovech pro seniory a jejich spolupráci s ostatními subjekty.

### ***2.2 Výzkumné otázky***

V této souvislosti byly stanoveny výzkumné otázky:

- Jak je zajišťován systém řízení dobrovolníků v domovech pro seniory?
- Jaké bariéry se objevují při řízení dobrovolníků v domovech pro seniory?
- Jakým způsobem je dobrovolnictví do domovů pro seniory implementováno?

## 3 METODIKA

### 3.1 *Metoda a technika sběru dat*

V rámci vypracování praktické části této diplomové práce, tj. výzkumu, byla zvolena strategie kvalitativního výzkumu pro hlubší porozumění zkoumané skutečnosti. S ohledem na vybranou kvalitativní strategii byla dále zvolena metoda dotazování, konkrétně se jedná o techniku prováděnou formou polostrukturovaného rozhovoru. Uvedený polostrukturovaný rozhovor obsahoval otevřené otázky vzhledem k povaze jejich obsahu. Byly připraveny tři typy rozhovorů v návaznosti na stanovené výzkumné otázky. Jednalo se o soubor otázek pro dobrovolnická centra Jihočeského kraje nabízející dobrovolnický program zaměřený na dobrovolnickou činnost v domově pro seniory (dále jen „DC“). Další ze souborů byl připraven pro domovy pro seniory (dále jen „DPS“) Jihočeského kraje spolupracující při systému řízení dobrovolníků s DC, a v neposlední řadě byl sestaven okruh otázek pro domovy pro seniory Jihočeského kraje, které si systém řízení dobrovolníků zajišťují samy. Struktura připravených otázek polostrukturovaných rozhovorů je obsahem Přílohy č. 2, Přílohy č. 3 a Přílohy č. 4.

Rozhovory byly uskutečňovány osobně, v případě časové úspory nebo velké vzdálenosti byly provedeny distanční formou, a to prostřednictvím telefonního hovoru.

Rozhovor s komunikačními partnery se skládá z otevřených otázek týkajících se dílčích témat, která byla stanovena vzhledem k výzkumným otázkám. Polostrukturovaný rozhovor byl realizován za účasti tazatele. Každý uskutečněný polostrukturovaný rozhovor byl na začátku uveden představením se tazatele, který informantovi vysvětlil smysl a cíl výzkumu a požádal jej o souhlas s jeho provedením. Uvedené je obsahem Přílohy č. 1. Poté jako první s informanty v domovech pro seniory následovaly otázky zaměřené na zjišťování, zda v daném zařízení probíhá dobrovolnická činnost, a zdali je spolupráce v systému řízení dobrovolníků zajišťována ve spolupráci s dobrovolnickým centrem či nikoliv. Dále již navazovaly otázky týkající se hlavních témat výzkumu. Polostrukturovaný rozhovor byl zakončen poděkováním za účast informantovi na výzkumu a rozloučením se s ním. Uskutečněné polostrukturované rozhovory byly během realizace nahrávány a poté průběžně přepisovány.

Jakmile byl dokončen sběr dat, byla sesbíraná data prostřednictvím zakotvené teorie, jakožto techniky pro analyzování dat, zakódována a rozdělena do kategorií, ve kterých byly shledány vzájemné souvislosti (otevřené a axiální kódování). Následně byla data zpracována pomocí paradigmatického modelu, jako metody analýzy, v programu Atlas.ti. Výsledky výzkumu byly za využití tohoto programu graficky znázorněny a zároveň okomentovány.

### ***3.2 Výzkumný soubor***

V rámci mé diplomové práce jsem pracovala se dvěma výzkumnými soubory. V prvním souboru se jednalo o domovy pro seniory v Jihočeském kraji. Základní soubor tvořilo 35 domovů pro seniory získaných z databáze Registru poskytovatelů sociálních služeb. Z celkového počtu bylo osloveno 30 zařízení, kdy 16 domovů pro seniory bylo ochotných ke spolupráci na výzkumu. Následně byla vyřazena 4 zařízení z důvodu neprobíhající dobrovolnické činnosti. Výzkumný soubor tvoří 12 informantů, kdy byli v určitém počtu zastoupeny domovy pro seniory ze všech okresů Jihočeského kraje. Finální počet dokončených polostrukturovaných rozhovorů se zejména odvíjel od vysycení výzkumného souboru v podobě opakujících se totožných odpovědí informantů během polostrukturovaného rozhovoru.

Druhým souborem byla dobrovolnická centra působící v Jihočeském kraji. Z databáze Regionálního dobrovolnického centra pro Jihočeský kraj bylo stanoveno kritérium nabídky dobrovolnického programu zaměřeného na dobrovolnickou činnost v domově pro seniory. Z celkového počtu 6 dobrovolnických center byla oslovena 4 dobrovolnická centra, přičemž všechna byla ochotna se na výzkumu podílet. Výzkumný soubor tedy tvořili 4 koordinátoři dobrovolníků, kteří svolili k provedení rozhovorů.

### ***3.3 Realizace výzkumu***

Výzkum byl realizován v dubnu 2023. Realizaci výzkumu v domovech pro seniory jsem zahájila telefonickým oslovením vedení daného zařízení, kdy jsem představila téma a cíle výzkumu. V případě souhlasu k provedení výzkumu jsem byla odkázána na příslušného pracovníka domova pro seniory, který má zajištění dobrovolnické činnosti v pracovní náplni. Kromě jednoho případu, kdy se této oblasti věnoval sám

ředitel zařízení, spadá tato kompetence do činnosti sociálních pracovníků. S komunikačními partnery jsem poté domluvila termíny rozhovorů, které proběhly jak formou osobního setkání, tak prostřednictvím telefonního hovoru. Forma prostřednictvím telefonního hovoru byla zvolena zejména z důvodu vzdálenosti a časové úspory komunikačních partnerů. Celková délka každého rozhovoru trvala cca 1 hodinu.

Pracovnice dobrovolnických center jsem nejprve oslovila telefonicky a taktéž je seznámila s tématem a cílem výzkumu. Tím, že byli všichni nakloněni ke spolupráci na výzkumu, byly ihned domluveny jednotlivé termíny rozhovorů. Ve všech případech byly uskutečněny rozhovory s pracovnicí dobrovolnických center osobně a jejich celková délka trvala, stejně jako u předchozího výzkumného souboru, cca 1 hodinu.

Všechna data byla se souhlasem komunikačních partnerů zaznamenána pomocí audiozáznamu na mobilním telefonu.

### ***3.4 Zvolená metoda analýzy***

Po uskutečnění rozhovorů, jejich zaznamenání do osobního počítače a jejich následného přepsání došlo k samotné analýze získaných dat. Získaná data jsem redukovala, což považují za důležité i Kajanová, Dvořáčková, Stránský (2017). V rozhovorech jsem pracovala s velkým množstvím textu a následně využila kódování a kategorizaci, které mohou být specifické dle konkrétního typu analýzy. Pro vyhodnocení výsledků kvalitativního výzkumu jsem využila metodu zakotvené teorie.

Pro vyhodnocení výsledků mnou provedeného kvalitativního výzkumu byla využita zakotvená teorie, ovšem pouze jako technika pro analyzování dat. O tomto využití zakotvené teorie mluví ve své knize i Mioviský (2006), když uvádí, že jednou z velkých výhod metody zakotvené teorie je její schopnost integrovat v rámci kvalitativní analýzy data získávaná odlišným způsobem a využít tak nejen více různých metod získávání dat (interview, existující dokumenty, pozorování, kvalifikovaný odhad apod.), ale současně využívat různých přístupů v samotné analýze. Základní principy, na nichž je zakotvená teorie vystavěna, se do značné míry shodují se základními obecnými principy pro jakoukoli kvalitativní analýzu. Souhlasím s názorem, že jednou z jejích dalších významných výhod je její plastičnost, tedy možnost ji v rámci definovaných pravidel upravovat dle našich potřeb a předmětu výzkumu.

Na základě zakotvené teorie byly jednotlivé rozhovory, které byly během jejich uskutečňování nahrávány a posléze přepsány, zakódovány a rozděleny do kategorií (otevřené kódování). Následovalo hledání souvislostí a vztahů mezi kódy a kategoriemi (axiální kódování), které je ve vyhodnocení výzkumu vyobrazeno formou diagramů prostřednictvím networkingu, tj. síťování (viz Vyhodnocení výzkumu).

Metodou analýzy byl zvolen paradigmatický model, který umožňuje provázání jednotlivých faktorů skrze jejich znázornění v podobě uceleného schématu, které je rovněž graficky vytvořeno ve vyhodnocení výsledků formou diagramů.

Jak uvádí Strauss a Corbinová (1999), paradigmatický model umožňuje o získaných datech přemýšlet systematickým způsobem, kdy jsou tato data mezi sebou vzájemně vztahována. Toto schéma má u zkoumaného jevu pevně stanovené náležitosti, které zobrazuje. Jedná se o: příčinné podmínky, kontext, intervenující podmínky, strategie jednání a interakce, ale také následky daného jevu (Strauss, Corbinová, 1999).

Strauss a Corbinová (1999, s. 70) k tomu konkrétně uvádějí:

- *Příčinné podmínky: Události, případy, dění, které vede k výskytu nebo ke vzniku nějakého jevu.*
- *Jev: Ústřední myšlenka, událost, dění, případ, na který se zaměřuje soubor zvládajících nebo ovládajících jednání nebo interakcí, nebo k němuž má tento soubor jednání nějaký vztah.*
- *Kontext: Konkrétní soubor vlastností, které jevu náleží, tj. umístění události nebo případů tohoto jevu na dimenzionálních škálách. Kontext představuje konkrétní soubor podmínek, za nichž jsou uplatňovány strategie jednání nebo interakce.*
- *Intervenující podmínky: Strukturní podmínky související se strategiemi jednání nebo interakce, které jevu náleží. Usnadňují nebo naopak znesnadňují strategie, použité v určitém kontextu.*
- *Jednání/interakce: Strategie vyvinuté ke zvládnutí, k ovládnutí, vykonávání nebo reagování na jev za určitého souboru percipovaných podmínek.*
- *Následky: Následky nebo výsledky jednání a interakce.*

Právě z důvodu komplexního zachycení zkoumaného jevu byl, jako metoda analýzy, vybrán paradigmatický model. Pro grafické zpracování dat, tj. vytvoření diagramů

z hlediska networkingu a paradigmatického modelu, byl využit program Atlas.ti, který umožňuje zpracování a interpretaci kvalitativních dat.

### **3.5 Omezení a rizika výzkumu**

Nejprve bylo osloveno vedení jednotlivých zařízení – prosba o zprostředkování kontaktu na jednotlivé pracovníky, kteří mají ve své pracovní náplni řízení dobrovolnické činnosti v daném zařízení. Hrozbou bylo, že nebude obdržena rychlá zpětná vazba ze strany vedení. Následně byla sjednána schůzka s konkrétním pracovníkem – opět existovalo i riziko neochoty ze strany komunikačních partnerů podílet se na předmětném výzkumu. Upřednostnila jsem při provádění výzkumu osobní kontakt, aby nedošlo ke zkreslení, k nepochopení některých otázek – zde by hrozilo, že z důvodu velké vzdálenosti některých zařízení nebude možné provést rozhovor osobně. V tomto případě byl poté veden telefonický rozhovor.

V případě dobrovolnických center byla oslovena ta, která se ve svém programu nabízejí dobrovolnickou činností v domovech pro seniory. I zde jsem upřednostnila osobní kontakt při provádění výzkumu, opět z důvodu, aby nedošlo ke zkreslení, k nepochopení některých otázek – i zde hrozilo, že z důvodu velké vzdálenosti některých zařízení nebude možné provést rozhovor osobně. Toto riziko se ovšem nepotvrdilo a všechny rozhovory byly provedeny osobně.



### 3.6 Etické aspekty výzkumu

V úvodu rozhovoru jsem seznámila respondenty s tím, kdo dotazník zpracoval a za jakým účelem byl dotazník vytvořen. Všechny osobní údaje budou zpracovány v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 ze dne 27. dubna 2016. Komunikačním partnerům byla rovněž zaručena anonymita jejich odpovědí a bylo jim zaručeno, že jejich data budou zpracována pouze za účelem výzkumu. Následně byli ubezpečeni, že po ukončení výzkumného šetření, jeho vyhodnocení, získání potřebných výstupů a schválení výzkumu budou veškerá data smazána. Komunikačním partnerům bylo zdůrazněno, že z účasti na výzkumu nevyplývají žádná rizika a uvedením odpovědí na otázky v rámci polostrukturovaného rozhovoru dávají souhlas s účastí v tomto výzkumu.

### 3.7 Časový harmonogram výzkumu

Tabulka 1: Časový harmonogram výzkumu

Vymezení činností realizovaných za účelem provedení výzkumu	Časové období
Vyhledávání a shromažďování odborné literatury	Září – Prosinec 2022
Oslovení vedení jednotlivých zařízení za účelem získání kontaktů na jednotlivé sociální pracovníky	Leden 2023
Oslovení jednotlivých domovů pro seniory a dobrovolnických center, předvýzkum	Únor 2023
Sběr dat: uskutečnění polostrukturovaných rozhovorů	Březen – Duben 2023
Analýza dat v programu Atlas.ti	Květen 2023
Interpretace výsledů	Červen – Červenec 2023

Zdroj tabulky: Vlastní výzkum

## 4 VÝSLEDKY

Výsledky výzkumu byly vyhodnoceny na základě dat získaných z uskutečněných polostrukturovaných rozhovorů.

### 4.1 Základní informace o výzkumném souboru domovů pro seniory Jihočeského kraje

Toto je první fáze výzkumu, které se zúčastnilo celkem 12 domovů pro seniory v Jihočeském kraji.

Zpočátku byli komunikační partneři rozděleni podle toho, zda organizace v rámci řízení dobrovolníků spolupracuje s dobrovolnickým centrem či nikoliv. Od toho se odvíjela struktura připravených otázek polostrukturovaných rozhovorů.

Patřila k nim i otázka délky spolupráce, konkrétní využívané služby, spokojenost, bariéry ve spolupráci s dobrovolnickými centry, nebo také důvody, pro které si organizace řízení dobrovolníků zajišťuje sama. Je důležité upozornit na množství služeb, které dobrovolnická centra v rámci systému řízení dobrovolníků domovům pro seniory poskytují (viz tab. 9).

**Tabulka 2: Základní údaje o informantech – domovy pro seniory v Jihočeském kraji**

Domov pro seniory	Okres	Zapojení se do dobrovolnictví	Spolupráce s DC	Délka spolupráce s DC (v letech)
DPS 1	České Budějovice	Ano	Ano	3
DPS 2	České Budějovice	Ano	Ano	10
DPS 3	Český Krumlov	Ano	Ano	12
DPS 4	Český Krumlov	Ano	Ano	11
DPS 5	Jindřichův Hradec	Ano	Ne	-
DPS 6	Jindřichův Hradec	Ano	Ano	10
DPS 7	Písek	Ano	Ano	5

DPS 8	Prachatice	Ano	Ne	-
DPS 9	Strakonice	Ano	Ano	6
DPS 10	Strakonice	Ano	Ne	.
DPS 11	Tábor	Ano	Ano	14
DPS 12	Tábor	Ano	Ne	-

Zdroj tabulky: Vlastní výzkum

Z tabulky vyplývá, že většina DPS s dobrovolnickým centrem v rámci systému řízení dobrovolníků spolupracuje, ve všech případech je tato forma spolupráce dlouhodobá. Nejdéle s DC spolupracuje DPS 11, a to 14 let a nejkratší spolupráce, 3 roky, trvá u DPS 1. DPS 4 uvádí: „*Spolupráce vznikla v roce 2014, kdy nás dobrovolnické centrum oslovilo s tím, že má zájemce, kteří by chtěli našim klientům věnovat svůj čas a my rádi souhlasili.*“ Naopak DPS 10 popisuje: „*Svého času jsme s dobrovolnickým centrem spolupracovali, ale z důvodu vzdálenosti a časových možností dobrovolníků, kteří museli cestovat za dobrovolnickým centrem do velkých měst, jsme od spolupráce upustili.*“

V zastoupení jsou domovy pro seniory ze všech okresů Jihočeského kraje.

#### ***4.2 Základní informace o výzkumném souboru dobrovolnických center Jihočeského kraje***

Další fáze výzkumu se zúčastnili pracovníci ze čtyř dobrovolnických center Jihočeského kraje, která nabízejí dobrovolnický program zaměřený na dobrovolnickou činnost v domově pro seniory.

V první části polostrukturovaného rozhovoru informanti odpovídali na otázky zjišťující, s kolika domovy pro seniory momentálně spolupracují, následovalo vedení rozhovoru dle příslušné struktury otázek.

**Tabulka 3: Základní údaje o informantech – dobrovolnická centra v Jihočeském kraji, která nabízejí dobrovolnický program zaměřený na dobrovolnickou činnost v domovech pro seniory**

Dobrovolnické centrum	Počet spolupracujících DPS v Jihočeském kraji	Počet a územní působnost spolupracujícího DPS (okres)
DC 1	9	České Budějovice 4x J. Hradec 1x Písek 1x Tábor 3x
DC 2	3	České Budějovice 2x Strakonice 1x
DC 3	2	Český Krumlov 2x
DC 4	1	Prachatice 1x

Zdroj tabulky: Vlastní výzkum

Z tabulky vyplývá, že více využívají spolupráce s dobrovolnickými centry ty domovy pro seniory, které jsou umístěny ve velkých městech. DC 1 dodává: *„Během let jsme získali od domovů pro seniory důvěru a dobrovolnictví je pro ně přidanou hodnotou.“* Je také znát, že mezi dobrovolnickými centry je nerovnováha mezi počtem spolupracujících domovů pro seniory. DC 1 doplňuje: *„Máme zkušenost, že když dojde k oslovení o spolupráci ze strany DPS, je spolupráce kvalitnější, než pokud ji oslovíme sami.“*

### 4.3 Vyhodnocení výzkumu

V této části diplomové práce se zabývám analýzou a interpretací získaných dat z provedeného kvalitativního výzkumu, tj. z polostrukturovaných rozhovorů. Nejdříve byla data zakódována dle typu poskytovaného rozhovoru (viz tabulka č. 4, tabulka č. 5 a tabulka č. 6). Data jsem zakódovala do níže uvedených tabulek a souhlasím s tvrzením Hendla (2008), že u kvalitativní analýzy je uměním zpracovat je smysluplným a užitečným způsobem, abychom našli potřebnou odpověď na výzkumnou otázku. Následně jsou popsány tři výrazné oblasti v návaznosti na stanovené výzkumné otázky, ke kterým je vždy provedena analýza vztahující se faktorů, a to nejprve formou interpretace, poté pak grafickou formou prostřednictvím networkingu. Jde o tyto oblasti: z hlediska bariér, z hlediska realizace systému řízení

dobrovolníků samotným zařízením a z hlediska systému řízení dobrovolníků ve spolupráci s DC.

Následuje vytvořený a okomentovaný příslušný paradigmatický model.

#### 4.3.1 Seznam kategorií a kódů

**Tabulka 4: Domovy pro seniory – systém řízení dobrovolníků je zajišťován ve spolupráci s dobrovolnickým centrem**

Kategorie	Seznam kódů
Služby dobrovolnického centra	nábor dobrovolníků; potřebný výcvik; pravidelné supervize; možnost individuální konzultace; seznámení dobrovolníka s jeho právy a povinnostmi; zprostředkování kontaktu s přijímací organizací; uzavírání písemné smlouvy; zajištění pojištění dobrovolníků; pomoc při jednorázových akcích; poděkování dobrovolníkům v rámci společenských akcí
Akreditace dobrovolnického programu	ano
Důvody spolupráce	potřeba koordinace dobrovolnické činnosti; oslovení ze strany dobrovolnického centra; výměna vedení organizace
Bariéry	nezájem ze strany veřejnosti; časové možnosti dobrovolníků; porušení mlčenlivosti; nezájem klientů; narušení chodu organizace
Přínos	aktivní vyhledávání dobrovolníků; navázání prvotního kontaktu se zájemci; koordinace vedení dobrovolnické činnosti ve vzájemné shodě; zpětná vazba pro všechny zúčastněné; podpora seniorů; navázání nových kontaktů a přátelství; spokojenost
Společnost & Média	nízký zájem médií; nedostatečná pozornost společnosti; oslovení studentů; podpora v tisku
Důvody pro možné ukončení spolupráce	narušení chodu organizace; porušení mlčenlivosti; nevhodní dobrovolníci, špatná komunikace; nedostatečný proaktivní přístup při vyhledávání dobrovolníků

Zdroj tabulky: Vlastní výzkum

**Tabulka 5: Domovy pro seniory – systém řízení dobrovolníků je zajišťován samotným zařízením**

Kategorie	Seznam kódů
Služby	nábor dobrovolníků; seznámení s organizací; školení bezpečnosti práce; seznam dobrovolnických aktivit; písemná dohoda; absence supervize
Akreditace dobrovolnického programu	ne
Důvody nespolupráce s dobrovolnickým centrem	vzdálenost; nedostatek časových možností pro dojíždění do DC; neinformovanost; neznalost
Bariéry	nedostatek dobrovolníků; porušení mlčenlivosti; nezájem ze strany klientů a rodiny; obavy klientů; krátkodobý zájem dobrovolníků; požadavky na úplatu; nedostatek zpětné vazby
Kontaktní pracovník	ředitelka organizace; sociální pracovnice; aktivizační pracovnice; úzká spolupráce; pracovní náplň
Společnost & Média	informace na webových stránkách; oslovení studentů; nezájem veřejnosti; chybějící osvěta

Zdroj tabulky: Vlastní výzkum

**Tabulka 6: Dobrovolnická centra**

Kategorie	Seznam kódů
Oslovení ke spolupráci	databáze dobrovolnických center; oslovení ze strany centra; přínos při oslovení samotné organizace
Služby	nábor; vstupní dotazník; písemná smlouva; pojištění dobrovolníků; výkaz činnosti; supervize; školení koordinátorem na místě; jednorázové akce
Přínos spolupráce	odměna; nárůst dobrovolníků ve větších městech; přidaná hodnota
Bariéry	neznalost pojmu dobrovolnictví; negativní vnímání dobrovolníků; neochota personálu
Společnost & Média	besedy na školách; medializace v covidovém období; potřeba prezentace dobrovolnických center v rámci regionů
Budoucnost	otevřenost; změna v chování personálu; pozitivní vnímání dobrovolníků; osvěta; změna ve způsobu života lidí

Zdroj tabulky: Vlastní výzkum

Následuje analýza základních tří oblastí.

#### **4.3.2 Analýza faktorů z hlediska bariér**

Součástí kvalitativního výzkumu byla také oblast bariér, které se objevují v systému řízení dobrovolníků. Jejich příčinou je jednak specifická práce s dobrovolníky, mohou však vznikat i další oblasti bariér, jako je dostupnost dobrovolnického centra či přístup vedení organizace v oblasti řízení dobrovolníků, a v neposlední řadě i samotný přístup společnosti.

##### **– Dobrovolnická centra**

Informanti uváděli z oblasti bariér ve vztahu k DC nejčastěji její vzdálenost od organizace. Právě dostupnost hraje významnou roli v tom, proč v systému řízení dobrovolníků s nimi domovy pro seniory nespolupracují. Dalším názorem byla i neznalost dobrovolnického centra v okolí a potažmo služeb, které v rámci dobrovolnictví nabízejí. DPS 5 uvádí: *„Neznám ve svém okolí ani jedno dobrovolnické centrum, ani jsme z žádných z nich nebyli osloveni.“*

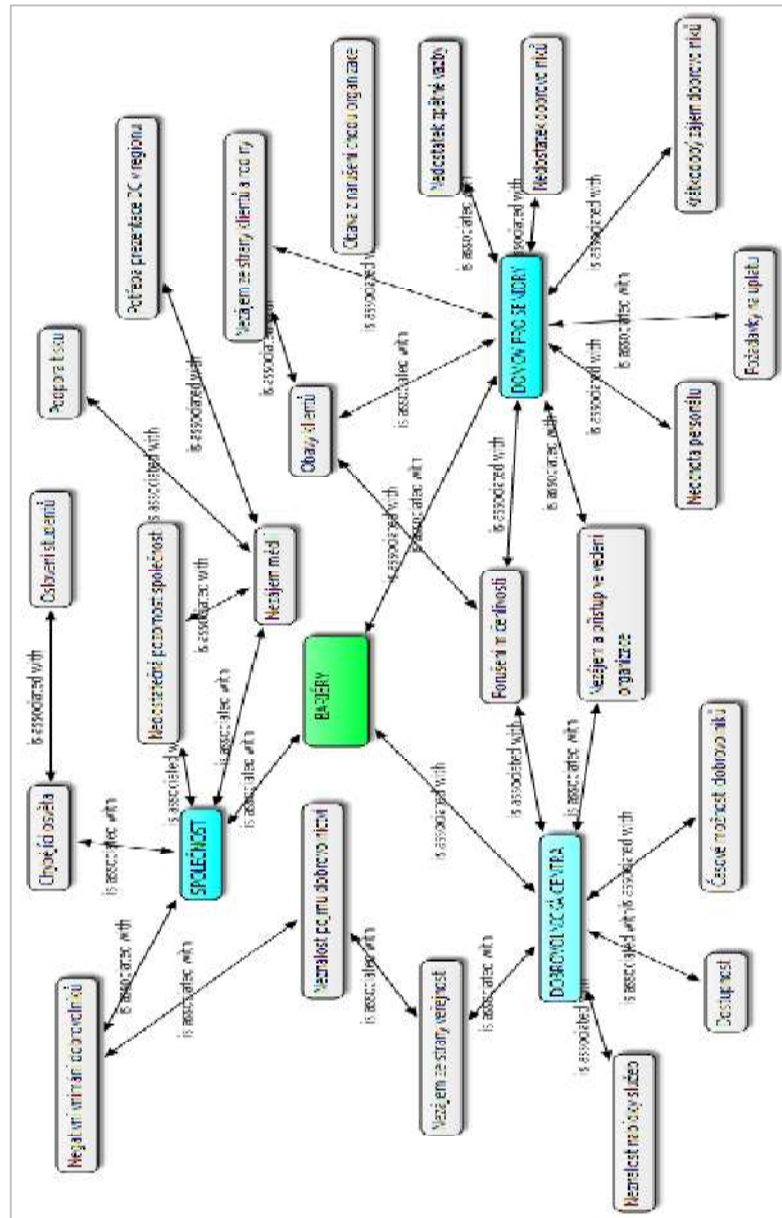
##### **– Domovy pro seniory**

Bariéry ve vztahu k samotné organizaci spočívají nejčastěji v přístupu vedení organizace. Ti se často obávají narušení chodu organizace a celkové administrativní náročnosti. DC 3 k tomu dodává: *„Kvalita spolupráce závisí na zájmu vedení organizace o dobrovolnickou činnost.“* S výše uvedenými bariérami pak souvisí omezení služeb poskytovaných dobrovolníky, které se projeví jejich krátkodobým působením v organizaci.

##### **– Společnost**

Informanti poukazují na nezájem společnosti o dobrovolnictví, případně mluví o negativním vnímání dobrovolníků. Ocenili by větší propagaci dobrovolnictví, např. formou přednášek ve školách. Neopomenuli také potřebu prezentace dobrovolnických center v rámci regionů. DC 3 k tomu uvádí: *„Je důležité zavést na téma dobrovolnictví besedy na školách, vychovat generaci dětí, pro které nebude dobrovolnictví neznámý pojem.“* S tím souhlasí i DC 2 a dodává: *„Velkým problémem je nedostatek financí k propagaci dobrovolnictví a dobrovolnických center“*. K tomu DC 1 závěrem doplňuje: *„Společnost by měla vědět, že každý dobrovolník je platný.“*

Uvedená analýza jednotlivých faktorů z hlediska bariér, jejich vzájemná provázanost, souvislosti a následky jsou graficky zobrazeny na obr. 1.



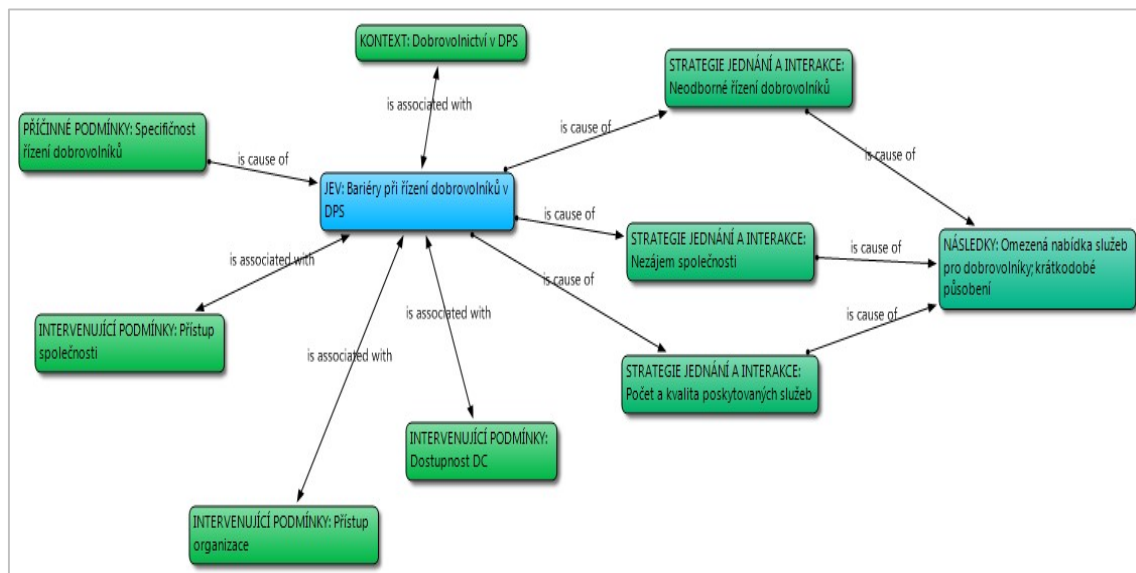
Obrázek 1: Bariéry

Zdroj: Vlastní výzkum



## Paradigmatický model – z hlediska bariér

Ve vztahu k analýze faktorů z hlediska bariér byl na základě výsledků vytvořen paradigmatický model (obr. 2).



Obrázek 2: Paradigmatický model – Bariéry

Zdroj: Vlastní výzkum

*Jev: Bariéry při řízení dobrovolníků v DPS*

Ústřední jev zde představují bariéry v systému řízení dobrovolníků v DPS.

*Příčinné podmínky: Specifičnost řízení dobrovolníků*

Příčinou existence bariér je specifičnost práce s dobrovolníky, tj. osobami, které ze své vůle a ve svém volném čase pomáhá lidem kolem sebe.

*Kontext: Dobrovolnictví v domovech pro seniory*

Dobrovolnictví v domovech pro seniory je daným kontextem, při němž se mohou objevovat bariéry.

*Intervenující podmínky: Dostupnost DC; Přístup organizace; Přístup společnosti*

Vliv na daný jev, tj. bariéry mají podmínky v podobě dostupnosti dobrovolnického centra, ale také přístup vedení organizace při řízení dobrovolníků. V neposlední řadě by byla velkým hybatelem společnost a její zájem o dobrovolnickou činnost.

*Strategie jednání a interakce: Neodborné řízení dobrovolníků; Nezájem společnosti; Počet a kvalita poskytovaných služeb*

Neodborné řízení a počet poskytovaných služeb v rámci řízení dobrovolníků je zvolenou strategií ohledně systému řízení dobrovolníků v DPS. Společně s nezájmem společnosti pak vzniká jev, a sice bariéry.

*Následky: Krátkodobé působení; Omezená nabídka služeb pro dobrovolníky*

Následkem vyplývajícím z dané strategie neodborného řízení dobrovolníků je omezená nabídka služeb poskytovaných dobrovolníkům. Výsledkem je krátkodobé působení dobrovolníků v DPS, potažmo nezájem o dobrovolníky ze strany klientů a jejich rodin.

#### ***4.3.3 Analýza faktorů z hlediska systému řízení dobrovolníků samotným zařízením***

V této analýze je věnována pozornost systému řízení dobrovolníků samotným zařízením, kdy nejčastěji je přístupováno k tomuto systému na základě přístupu vedení organizace.

– Kontaktní pracovník

V rámci výzkumu jsem se věnovala i personální otázce. Informanti uváděli, že nejčastěji mají v kompetenci řízení dobrovolníků sociální pracovníci, v jednom případě byl uveden ředitele organizace. DPS 10 k tomu dodává: „*Mám vystudovanou Zdravotně sociální fakultu Jihočeské univerzity, kde se o tématu dobrovolnictví hodně hovořilo, a proto jsem si dobrovolnictví a systém řízení dobrovolníků vzala do své kompetence.*“ Pracovní úvazky z důvodu řízení dobrovolníků navýšeny nebyly ani v jednom případě, vždy byla tato činnost včleněna do běžné pracovní náplně. DPS 5 vysvětluje: „*V rámci personální otázky se jedná o úzkou spolupráci sociální pracovnice a aktivizačních pracovníků, jakožto běžnou součást pracovní náplně.*“

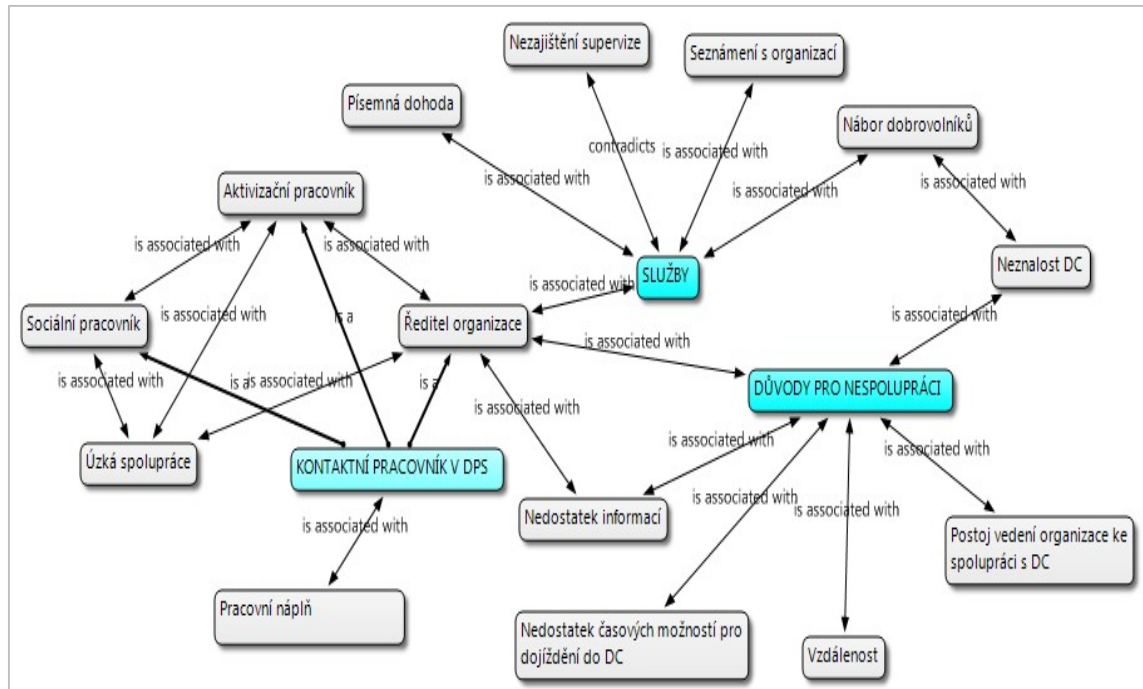
– Služby

Součástí systému řízení dobrovolníků jsou poskytované služby. Výčet poskytovaných služeb nebyl široký, dle odpovědí informantů není v systému řízení dobrovolníků zahrnuta supervize. DPS 10 uvádí: „*Supervizi pro dobrovolníky nezajišťujeme, nejsme k tomu odborně kompetentní, ale chybí nám pak zpětná vazba.*“

– Důvody nespolupráce s DC

Volba samostatného řízení dobrovolníků byla zvolena, jak je již uvedeno výše, především na základě přístupu vedení organizace. Jako další faktory, pro které nedochází ke spolupráci s DC, je jejich vzdálenost, nedostatek časových možností dobrovolníků pro dojíždění do DC, nebo také neznalost DC v okolí. DPS 5 upřesňuje: „*Dobrovolnictví bylo v našem zařízení zavedeno díky samotnému zájmu dobrovolníků, neznáme žádné z dobrovolnických center, a tak jsme informace o dobrovolnictví vyvěsili na našich webových stránkách.*“

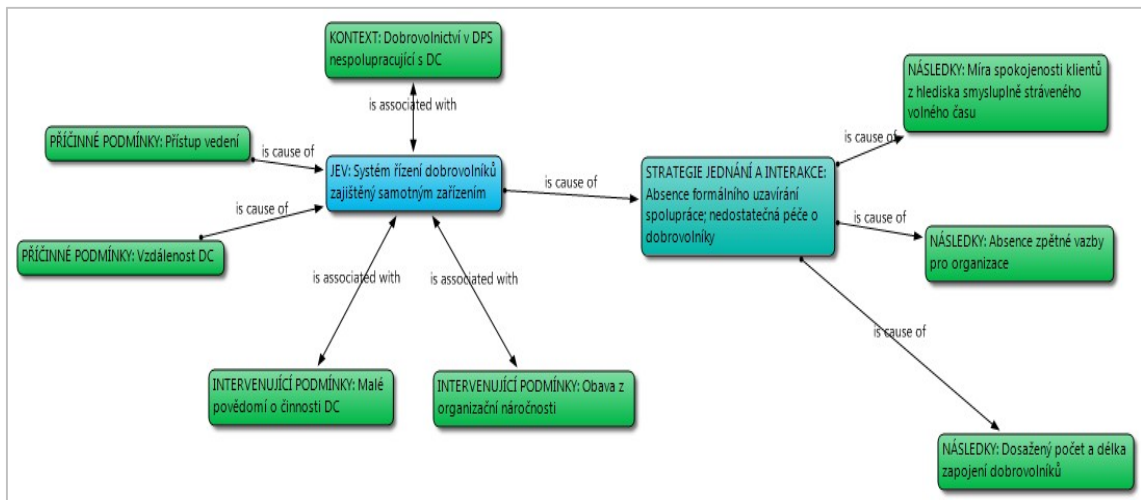
Uvedená analýza jednotlivých faktorů z hlediska systému řízení dobrovolníků samotným zařízením, jejich vzájemná provázanost, souvislosti a následky jsou graficky zobrazeny na obr. 3.



**Obrázek 3: Realizace systému řízení dobrovolníků samotným zařízením**

Zdroj: Vlastní výzkum

## Paradigmatický model – z hlediska realizace systému řízení dobrovolníků samotným zařízením



Obrázek 4: Paradigmatický model – Realizace systému řízení dobrovolníků samotným zařízením

Zdroj: Vlastní výzkum

*Jev: Systém řízení dobrovolníků zajištěný samotným zařízením*

Jev, který představuje ústřední dění, je zajištění systému řízení dobrovolníků samotným zařízením.

*Příčinné podmínky: Přístup vedení; Vzdálenost DC*

Příčinou vzniku jevu, tj. zajištění systému řízení samotným zařízením, je přístup vedení organizace a jeho pohled na oblast řízení dobrovolnické činnosti. Zásadní roli zde hraje i geografické umístění daného zařízení od velkých měst, kde DC působí.

*Kontext: Dobrovolnictví v DPS nespolupracující s DC*

Kontext daného jevu je nespolupráce DPS s dobrovolnickým centrem při řízení dobrovolníků v jejich organizaci.

*Intervenující podmínky: Obava z organizační náročnosti; Malé povědomí o činnosti DC*

Intervenujícími podmínkami jsou jednak obavy z organizační náročnosti, obava z neochoty dobrovolníků dojíždět za službami DC, zároveň i neznalost působení a činnosti dobrovolnických center v jejich okolí.

*Strategie jednání a intervence: Nedostatečná péče o dobrovolníky; Absence formálního uzavírání spolupráce*

Z uvedených intervencí vyplývá, že DPS volí strategii omezené péče o dobrovolníky, což se nejvíce odráží na počtu poskytovaných služeb dobrovolníkům. Často absentují i formální znaky spolupráce mezi dobrovolníkem a DPS, například uzavírání písemných smluv zajišťující přehled práv, povinností a pojištění dobrovolníků.

*Následky: Dosažený počet a délka zapojení dobrovolníků, Absence zpětné vazby pro organizace; Míra spokojenosti klientů z hlediska smysluplně stráveného volného času*

Následkem uvedených interakcí je nízký počet a délka zapojení dobrovolníků do dobrovolnické činnosti v DPS. Vlivem nedostatečné péče o dobrovolníky vzniká pro organizace absence zpětné vazby, která by byla cenným faktorem při rozvoji řízení dobrovolníků v jejich zařízení. V neposlední řadě mají tyto aspekty i vliv na míru spokojenosti klientů s trávením volného času s dobrovolníky.

#### **4.3.4 Analýza faktorů z hlediska systému řízení dobrovolníků dobrovolnickým centrem**

Pro kompletnost uvádím analýzu systému řízení dobrovolníků ve spolupráci s dobrovolnickým centrem. S tím souvisí nejen důvody k této spolupráci a její přínosy, ale také služby, které jsou dobrovolnickým centrem zajišťovány.

##### **- Důvody spolupráce**

Informanti uváděli jako nejčastější důvody spolupráce buď oslovení ze strany dobrovolnického centra, nebo potřebu koordinace dobrovolnické činnosti. K tomu DPS 3 uvádí: *„Cítili jsme potřebu do budoucna dobrovolnickou činnost v našem zařízení více koordinovat, a proto se rozhodli ke spolupráci s dobrovolnickým centrem.“* V rámci výzkumu mě zajímala i otázka týkající se možného ukončení této spolupráce, kdy by pro informanty byl impulsem nedostatečný proaktivní přístup při vyhledávání dobrovolníků nebo narušení chodu organizace.

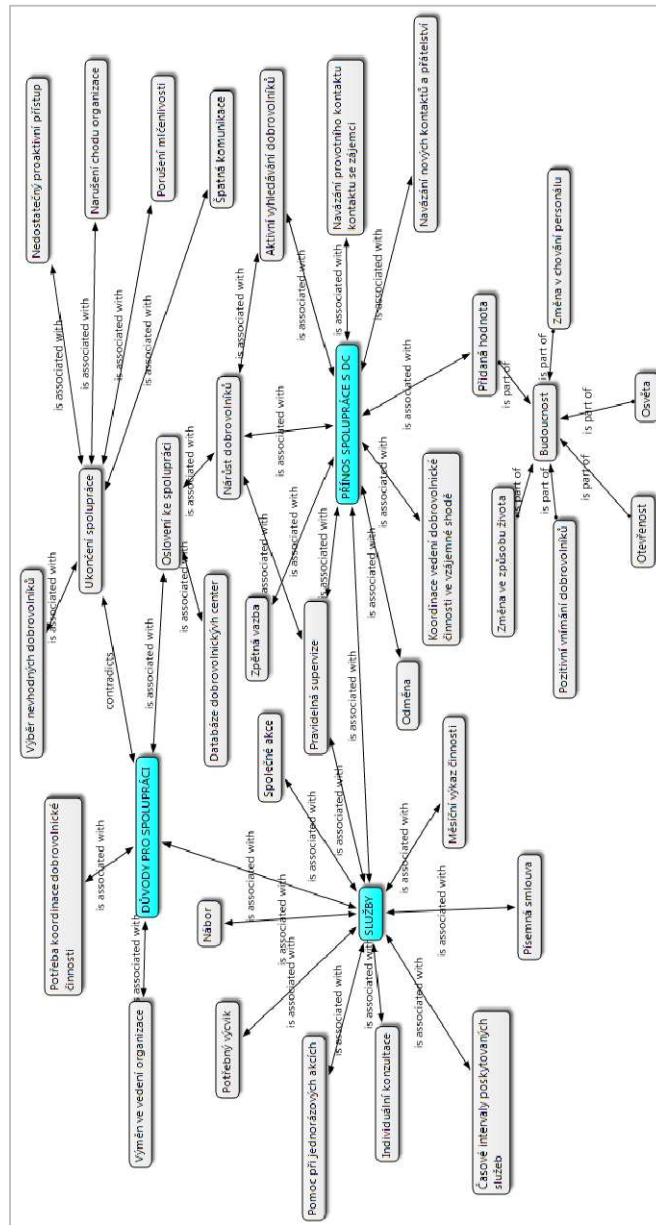
##### **- Přínos spolupráce s dobrovolnickým centrem**

Výše uvedené důvody pro navázání spolupráce se následně odrazily v přínosu řízení dobrovolníků. DPS 4 shrnulo přínos pro jejich zařízení jednou větou: *„Přínosem je u nás ve všem – od navázání prvotního kontaktu se zájemci o dobrovolnictví až v zaštitění celé této činnosti.“* Důležitým aspektem je aktivní vyhledávání dobrovolníků ze strany DC, přínosem je vzájemná shoda ve vedení dobrovolnické činnosti a zpětná vazba pro všechny zúčastněné strany. DPS 2 k tomu závěrem uvádí: *„Je to jednoduché – dobrovolnické centrum nám dodává a připravuje dobrovolníky.“*

##### **- Služby**

Pestrost se objevila v nabízených službách, které jsou v rámci řízení dobrovolníků ve spolupráci s DC zajišťovány. Informanti rovněž ocenili i možnost zajištění dobrovolníků při jednorázových akcích. DPS 1 a DPS 3 shodně uvádějí: *„Nebojíme se požádat o spolupráci při jednorázových akcích, a dobrovolnické centrum nám vždy vyjde vstříc.“*

Uvedená analýza jednotlivých faktorů z hlediska systému řízení dobrovolníků ve spolupráci s dobrovolnickým centrem, jejich vzájemná provázanost, souvislosti a následky jsou graficky zobrazeny na obr. 5.

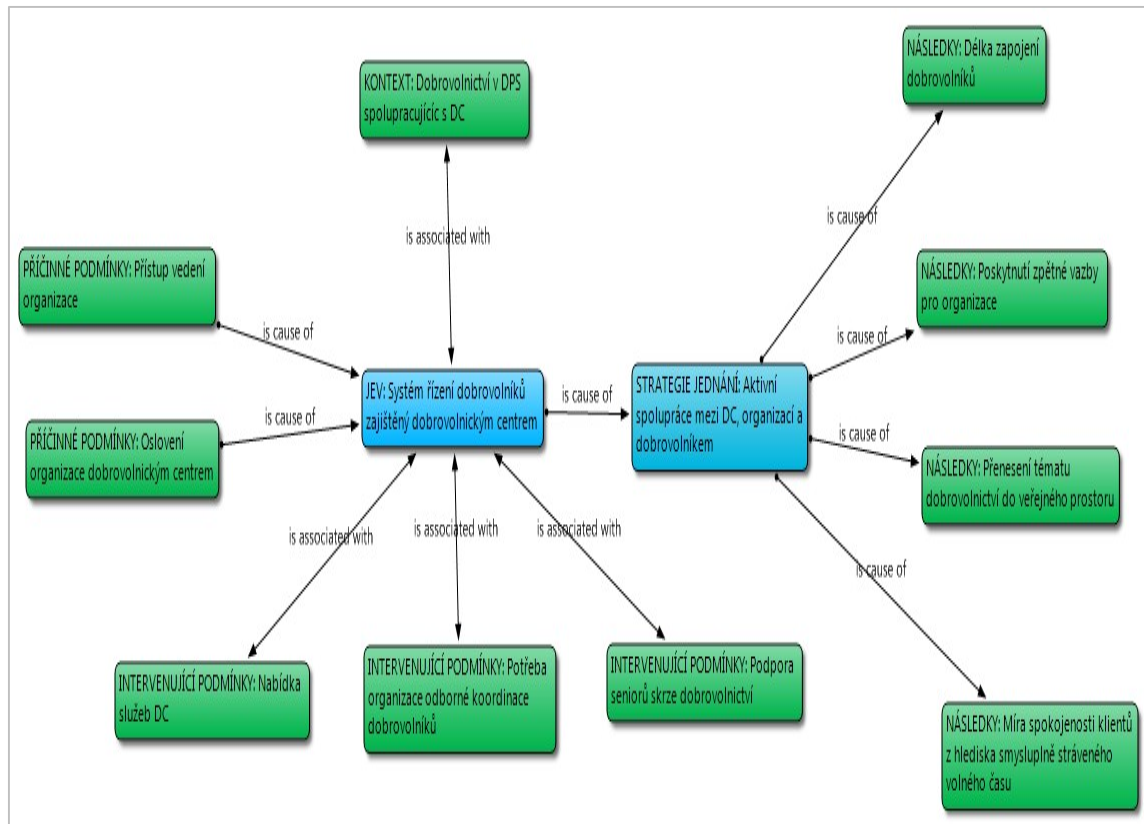


Obrázek 5: Realizace systému řízení dobrovolníků ve spolupráci s dobrovolnickým centrem

Zdroj: Vlastní výzkum



## Paradigmatický model – z hlediska realizace systému řízení dobrovolníků ve spolupráci s DC



**Obrázek 6: Paradigmatický model – Realizace systému řízení dobrovolníků dobrovolnickým centrem**

Zdroj: Vlastní výzkum

*Jev: Systém řízení dobrovolníků zajištěný dobrovolnickým centrem*

Jev, který představuje ústřední dění, je zajištění systému řízení dobrovolníků dobrovolnickým centrem.

*Příčinné podmínky: Oslovení organizace DC; Přístup vedení organizace*

Příčinou zajištění systému řízení dobrovolníků dobrovolnickým centrem je bezesporu oslovení organizace z její strany, prezentace její činnosti a současně otevřený přístup vedení organizace k této formě spolupráce.

*Kontext: Dobrovolnictví v DPS spolupracující s DC*

Pro výše uvedený jev je kontextem spolupráce DPS s dobrovolnickým centrem při řízení dobrovolníků v jejich organizaci.

*Intervenující podmínky: Nabídka služeb DC; Potřeba organizace odborné koordinace dobrovolníků; Podpora seniorů skrze dobrovolnictví*

Pro daný jev jsou intervenujícími podmínkami kvalita a počet nabízených služeb dobrovolnického centra, kdy vedení organizace považuje za důležité práci dobrovolníků odborně koordinovat. Významným hlediskem je podpora kvality života seniorů, kterou oceňují i rodiny klientů.

*Strategie jednání a interakce: Aktivní spolupráce mezi DC, organizací a dobrovolníkem*

Dobrovolnická centra pravidelně realizují v rámci systému řízení dobrovolníků své služby. To slouží k aktivní spolupráci mezi DC, organizací a dobrovolníkem.

*Následky: Poskytnutí zpětné vazby pro organizace; Délka zapojení dobrovolníků; Přenesení tématu dobrovolnictví do veřejného prostoru; Míra spokojenosti klientů z hlediska smysluplně stráveného volného času*

Následkem zkoumaného jevu je dlouhodobé působení dobrovolníků v organizaci, kdy vlivem odborné koordinace přináší dobrovolnické centrum pro organizaci zpětnou vazbu, která může být hybatelem pro zkvalitnění spolupráce mezi DC, dobrovolníkem a organizací. Dalším pozitivním vlivem je informovanost společnosti o dobrovolnictví. Pro organizaci je důležitým následkem zkoumaného jevu zefektivnění volného času jejich klientů, a s tím související spokojenost.

Pro celkový přehled přikládám níže tabulky poskytovaných služeb v jednotlivých DPS a přehled poskytovaných služeb samotnými dobrovolnickými centry, a to jak dobrovolníkům, tak samotným domovům pro seniory.

**Tabulka 7: Služby využívané domovy pro seniory v Jihočeském kraji v rámci nabídky dobrovolnických center v systému řízení dobrovolníků**

<b>DPS 1</b>	nábor, zajištění potřebného výcviku, uzavírání písemné smlouvy včetně pojištění dobrovolníka, pravidelné supervize, zajištění prvotního kontaktu s přijímající organizací, možnost individuální konzultace
<b>DPS 2</b>	nábor, zajištění potřebného výcviku, uzavírání písemné smlouvy včetně pojištění dobrovolníka, pravidelné supervize, každoroční společné setkání dobrovolníků s vedením organizace spojené s poděkováním, pomoc při jednorázových akcích
<b>DPS 3</b>	nábor, zajištění potřebného výcviku, uzavírání písemné smlouvy včetně pojištění dobrovolníka, pravidelné supervize, pomoc při jednorázových akcích
<b>DPS 4</b>	nábor, zajištění potřebného výcviku, uzavírání písemné smlouvy včetně pojištění dobrovolníka, pravidelné supervize
<b>DPS 5</b>	nábor, písemná dohoda
<b>DPS 6</b>	nábor, zajištění potřebného výcviku, uzavírání písemné smlouvy včetně pojištění dobrovolníka, pravidelné supervize, pomoc při jednorázových akcích
<b>DPS 7</b>	nábor, uzavírání písemné smlouvy včetně pojištění dobrovolníka, pravidelné supervize
<b>DPS 8</b>	nábor, písemná dohoda, školení bezpečnosti práce
<b>DPS 9</b>	nábor, zajištění potřebného výcviku, uzavírání písemné smlouvy včetně pojištění dobrovolníka, pravidelné supervize, společné setkání všech dobrovolníků s poděkováním
<b>DPS 10</b>	nábor, písemná dohoda, seznámení s organizací
<b>DPS 11</b>	nábor, zajištění potřebného výcviku, uzavírání písemné smlouvy včetně pojištění dobrovolníka, pravidelné supervize, každoroční společné setkání dobrovolníků s vedením organizace spojené s poděkováním
<b>DPS 12</b>	nábor, seznámení s chodem organizace, písemná dohoda, každoroční společné setkání dobrovolníků s vedením organizace spojené s poděkováním

Zdroj tabulky: Vlastní výzkum

Tabulka znázorňuje výčet služeb, které domovy pro seniory jmenovaly na otázku, které služby využívají v rámci systému řízení dobrovolníků. U domovů pro seniory, které spolupracují s dobrovolnickými centry, jsem zaznamenala znatelně vyšší škálu využití nabízených služeb. Pro lepší názornost dodávám, že DPS 5, DPS 8, DPS 10 a DPS 12 představují domovy pro seniory, které si systém řízení dobrovolníků zajišťují samy.

**Tabulka 8: Nabídka služeb dobrovolnických center poskytovaných dobrovolníkům v domovech pro seniory v Jihočeském kraji**

	Zprostředkování a výběr vhodné činnosti	Zaškolení	Uzavírání písemných smluv včetně pojištění	Podpora při dobrovolnické činnosti (individuální konzultace)	Supervize	Společné setkání dobrovolníků/ s pracovníky DPS
DC 1	X	X	X	X	X	X
DC 2	X	X	X	X	X	X
DC 3	X	X	X		X	X
DC 4	X	X	X		X	

Zdroj tabulky: Vlastní výzkum

Z výše uvedeného vyplývá, že dobrovolnická centra nabízejí pro dobrovolníky v rámci dobrovolnických programů zaměřené na dobrovolnickou činnost v DPS stejnou škálu služeb. Omezení služeb u DC 4 je způsobeno tím, že spolupracuje pouze s jedním domovem pro seniory.

**Tabulka 9: Nabídka služeb dobrovolnických center poskytovaných samotným domovům pro seniory v Jihočeském kraji**

	Získávání a výběr dobrovolníků	Zaškolení dobrovolníků	Společné setkání dobrovolníků/ s pracovníky DPS	Evidence dobrovolníků	Pomoc při jednorázových akcích	Zajištění supervize	Podpora koordinátorů v organizacích
DC 1	X	X	X	X	X	X	X
DC 2	X	X	X	X	X	X	X
DC 3	X	X	X	X	X	X	X
DC 4	X	X	X	X		X	X

Zdroj tabulky: Vlastní výzkum

Z této tabulky je patrné, že taktéž není rozdíl v nabídkách služeb pro samotné domovy pro seniory mezi jednotlivými dobrovolnickými centry.

## 5 DISKUZE

Tato diplomová práce se zabývá systémem řízení dobrovolníků v domovech pro seniory. Hlavním cílem této práce bylo zanalyzovat způsob řízení dobrovolníků v domovech pro seniory a jejich spolupráci s ostatními subjekty. Na základě tohoto cíle byly stanoveny tři výzkumné otázky.

- 1) Jak je zajišťován systém řízení dobrovolníků v domovech pro seniory?
- 2) Jaké bariéry se objevují při řízení dobrovolníků v domovech pro seniory?
- 3) Jakým způsobem je dobrovolnictví do domovů pro seniory implementováno?

Nejdříve bych se chtěla vyjádřit k samotné realizaci a průběhu výzkumu. Postupovala jsem dle dané metodiky. Výzkum probíhal současně s oběma výzkumnými soubory. První výzkumný soubor tvořily domovy pro seniory v Jihočeském kraji. S tímto prostředím jsem měla už své zkušenosti při psaní bakalářské práce, ovšem tehdy byly do výzkumu zahrnuty pouze DPS v okrese České Budějovice. Obávala jsem se, že tento výzkumný soubor bude na provedení rozhovorů náročný, a to především z hlediska jejich časové vytíženosti. Setkala jsem se tedy i s případy odmítnutí, kdy se vedení domova pro seniory odmítlo jakkoli vyjadřovat a uvedlo, že na toto téma nemají aktuálně prostor, nebo u nich dobrovolnická činnost neprobíhá. Dalším faktorem, který měl vliv na souhlas s poskytnutím rozhovoru, bylo konkrétně dané téma. Jak jsem zjistila, na pracovníky domovů pro seniory se obrací řada studentů s žádostí o provedení výzkumu. Ti jsou poté zahlceni nabídkami ke spolupráci, a proto k ní přistupují pouze v případech, kdy se jedná o téma aktuální a přínosné pro využití v praxi. Rozhovory, které jsem poté vedla, proběhly ve velmi příjemné atmosféře a tím, že schůzky byly předem sjednané, mi pracovníci DPS věnovali dostatek času, což se, dle mého názoru, odrazilo na kvalitě provedeného výzkumu. Druhý výzkumný soubor, který tvořila dobrovolnická centra, pro mě představovalo nové nepoznané prostředí, ale předpokládala jsem, že vzhledem k povaze a zaměření jejich činnosti zde budou pracovat lidé ochotní a vstřícní, což se také potvrdilo a všichni oslovení dali k provedení výzkumu svůj souhlas. Uvítali zaměření mé diplomové práce, protože oblast systému řízení dobrovolníků nebyla prozatím detailně zmapována a jejich zájem o poskytnutí veškerých potřebných informací se rovněž na kvalitě provedeného výzkumu odrazil.

V první fázi výzkumu jsem zjišťovala, zda domovy pro seniory spolupracují při řízení dobrovolníků s dobrovolnickými centry, nebo zda si zajišťují systém řízení dobrovolníků samy.

Velmi zajímavým zjištěním bylo, že domovy pro seniory, které se v této oblasti rozhodly pro spolupráci s dobrovolnickými centry, vyjadřovaly s tímto krokem absolutní spokojenost. To ve svém výzkumu potvrzuje i Poslušná (2022), která uvádí, že DPS, které spolupracují s dobrovolnickými centry, mají stabilnější, dlouhodobější a úspěšnější spolupráci s dobrovolníky. Tento fakt, dle mého názoru, souvisí i s tím, že nemusí tuto agendu vykonávat jejich zaměstnanci v rámci své pracovní náplně. Ti jsou často vytíženi jinými pracovními povinnostmi a rádi předají tuto agendu do rukou koordinátorů dobrovolnických center, kteří mají potřebné kompetence pro odborně vedené řízení. Naproti tomu Poslušná (2022) ve svém výzkumu uvádí, že pokud si domovy pro seniory dobrovolníky řídí samy, nemají na ně takový časový prostor, který by si zasloužili, a který by je třeba namotivoval u činnosti zůstat déle. Tato skutečnost se potvrdila i v mém výzkumu.

Výsledkem řízení dobrovolníků ve spolupráci s dobrovolnickými centry je pak nejen dlouhodobé působení dobrovolníků v daném zařízení, ale také zpětná vazba pro samotné zařízení, a v neposlední řadě zlepšení kvality života klientů.

Poté jsem vedla rozhovory podle struktury připravených otázek. Z realizovaného výzkumu vznikly jednotlivé odpovědi na dané výzkumné otázky.

### **Otázka č. 1: Jak je zajišťován systém řízení dobrovolníků v domovech pro seniory?**

Systém řízení dobrovolníků v domovech pro seniory je zajišťován buď ve spolupráci s dobrovolnickým centrem, nebo samotným zařízením. Jak bylo zjištěno, přístupy vykazují rozdílnost v efektivitě řízení. Jak je zřejmé z výsledků mé práce, odlišnost ve kvalitě řízení prokazuje především škála nabízených služeb pro samotné dobrovolníky, které jsou prezentovány v Tabulce č. 8 a Tabulce č. 9. Zde bylo dle získaných dat zjištěno, že v systému řízení, který si zajišťují samotná zařízení, jsou zcela vypuštěna supervizní setkání. Tento fakt má za následek nedostatek zpětné vazby pro samotné domovy, který brzdí v rozvoji a koordinaci dobrovolnické činnosti. Jak

z výzkumu vyplynulo, nedostatečná péče o dobrovolníky má vliv na jejich délku zapojení do dobrovolnické činnosti.

V případech spolupracujících DPS jsem při sběru rozhovorů vnímala, jak důležité a ulehčující je pro samotné pracovníky DPS ponechat systém řízení v kompetenci dobrovolnického centra, a to jak s ohledem na očekávané odborné vedení, tak ale i jejich časové vytížení při plnění pracovních povinností. S tím souhlasí i Černochová (2017). Podle ní je role dobrovolnického centra důležitá, jelikož pokud sám poskytovatel nemá kapacity pro zajišťování základních nástrojů profesionálního vedení dobrovolníků, jako je uzavření smlouvy s dobrovolníkem, pojištění a proškolení dobrovolníka, zajištění supervize dobrovolníkům, pak poskytovateli spolupracujícímu při získávání dobrovolníků s dobrovolnickým centrem mohou být tyto nástroje suplovány právě dobrovolnickým centrem. Tím se nepřímou zvyšuje míra profesionalizace řízení dobrovolníků v zařízeních poskytovatele.

### **Otázka č. 2: Jaké bariéry se objevují při řízení dobrovolníků v domovech pro seniory?**

Jak z výzkumu vyplynulo, některé z bariér, které se vyskytují v systému řízení dobrovolníků, se vzájemně prolínají bez ohledu na skutečnost, zda dochází ke spolupráci s dobrovolnickým centrem či nikoliv. Problém přikládají jak domovy pro seniory, tak i dobrovolnická centra nezájmu společnosti o dobrovolnictví jako takové. I když dobrovolnictví v sociálních službách získalo postupem času své místo, stále domovy pro seniory čelí nedostatku dobrovolníků. Domnívám se, že otázka dobrovolnictví není společností dostatečně vnímána jako přirozená součást pomoci. Ze získaných dat totiž také vyplynulo, že domovy pro seniory čelí nezájmu o dobrovolníky i ze strany klientů nebo jejich rodin. Ti se často obávají si připustit někoho cizího do své blízkosti, natož trávit s ním svůj volný čas. Podle Pechkové, Břízové a Rodkové (2013) slouží k předcházení těmto situacím především kvalitní výcvik dobrovolníků a pravidelné supervize. Autorky uvádějí, že právě během pravidelné supervize se mohou dobrovolníci mimo jiné naučit řešit společně situace, se kterými si neví rady, učit se novým dovednostem a přebírat zkušenosti od ostatních supervidovaných. Benedíková (2012) upozorňuje, že senior se ocitne v cizím prostředí, v jiných prostorách. Proto doporučuje, aby měl dobrovolník se seniorem trpělivost, snažil se alespoň vyprávěním o událostech mimo byt či domov rozšířit obzor zájmů

seniora. Dále uvádí, že vzpomínáním mu může pomoci vrátit se zpět do doby, kdy byl úspěšným pracovníkem, maminkou zvládající péči o děti, také může vyprávět o jeho koníčcích, cestování, nabízet mu drobné činnosti, na které pracovníci domova nemají čas. Domnívá se, že to seniorovi může vrátit sebevědomí tím, že mu projeví ocenění a úctu.

Dobrovolnická centra také uváděla, že v současné době upřednostňují zájemci o dobrovolnictví spíše pomoc duševně nemocným a senioři tvoří okrajovou část jejich zájmu.

V návaznosti na výše uvedené si musíme klást otázku, jak více přispět k propagaci dobrovolnictví. Domnívám se, že pokud začneme edukací a osvětou o dobrovolnictví už u dětské generace, ať už třeba besedami na školách, podaří se vychovat generaci, pro kterou bude dobrovolnictví běžnou součástí života. Přitom se do dobrovolnictví mohou zapojit i senioři. Dobrovolnictví může hrát významnou roli v životech lidí při jejich přechodu z práce do důchodu, protože nabízí „strukturovaný“ prostředek, jak smysluplně přispět společnosti (Trine, Siren, Fridberg, Nielsen, 2020). Další variantou by mohl být projekt, který je realizován např. v Německu. Jedná se o tzv. „Dobrovolný sociální rok“, což je dobrovolná služba v sociálních oblastech. V Německu je nabízena mladistvým a mladým dospělým, kteří již ukončili povinnou školní docházku, ale ještě nedosáhli věku 27 let. Dobrovolná služba v tomto projektu není pracovněprávním vztahem, ale přesto má dobrovolník podobné právní postavení jako učeň. Pracovněprávní předpisy, zejména ty, které se týkají učňovského školství, se proto uplatňují i s ohledem na podobu „Dobrovolného sociálního roku“ (Bundes-Freiwilligendienst, 2023). Místem výkonu dobrovolnické činnosti může být např. nemocnice, dům s pečovatelskou službou, ambulantní pečovatelská nebo sociální služba, mateřská škola, zařízení pro osoby se zdravotním postižením, zdravotnická služba nebo záchranná služba. Možné jsou i kombinace (Bundes-Freiwilligendienst, 2023). Také sousední Rakousko nabízí institut dobrovolné služby. V tomto případě lze dobrovolnou službu absolvovat od 17 let. Účast v nižším věku je výjimečně možná v případě zvláštní způsobilosti. Dobrovolný společenský rok lze absolvovat pouze jednou a doba trvání je omezena na maximálně dvanáct měsíců (Freiwilliges Sozialjahr, 2023).



Zajímavé jsou i podpory dobrovolnictví ve Velké Británii, např. prostřednictvím NHS Volunteering (2022), která zprostředkovává zájemci o dobrovolnictví možnost výběru s ohledem na požadovanou lokalitu i oblast, ve které se chtějí dobrovolnictví angažovat.

Níže specifikuji jednotlivé bariéry, které vyvstaly na základě provedeného výzkumu podle toho, zda je systém řízení dobrovolníků zajišťován dobrovolnickým centrem či samotným zařízením.

#### *Bariéry vznikající v systému řízení dobrovolníků, který je zajišťován samotným zařízením*

Na základě získaných poznatků se ukázalo, že domovy pro seniory spatřují jako jednu z bariér jejich vzdálenost od dobrovolnického centra. Tím, že dobrovolnická centra mají svá sídla ve velkých městech našeho regionu, odlehlé DPS vnímají tuto skutečnost jako překážku ve spolupráci s DC. Vyšlo totiž najevo, že pro odlehlé DPS je nepatřičné požadovat od dobrovolníků další časové možnosti k tomu, aby do center dojížděli, ať už by se jednalo o zaškolení nebo povinné supervize. Tuto skutečnost je potřeba brát v úvahu v rámci dalšího rozvoje dobrovolnictví. Jak již bylo výše uvedeno, domovy pro seniory neposkytují dobrovolníkům takové množství služeb jako v případě spolupráce s dobrovolnickým centrem. Výsledek nedostatečná péče má vliv na délku zapojení dobrovolníků do dobrovolnické činnosti. V neposlední řadě mají tyto aspekty vliv i na míru spokojenosti klientů s trávením volného času s dobrovolníky.

Již při sběru rozhovorů jsem také narazila na otázku přístupu vedení DPS k dané spolupráci. Ti se často obávají narušení chodu organizace a celkové administrativní náročnosti. Tento fakt se ukázal jako další z bariér. I samotný výzkum potvrdil mou domněnku, že pokud nebude vedení DPS spolupráci nakloněno, je těžké tuto bariéru překonat. I Aronová a spol. (2008) potvrzují, že pro zavedení jakýchkoliv nových změn do činnosti zařízení je nutná podpora změn ze strany vedení domova. Autoři uvádějí, že právě uvědomění si náročnosti procesu práce s dobrovolníky, porozumění smyslu a principům dobrovolnického programu, vyčlenění alespoň části úvazku koordinátora dobrovolníků a jeho systematická podpora ze strany vedení domova jsou nezbytné podmínky pro realizaci dobrovolnického programu. Bylo zjištěno, že k navázání spolupráce došlo v některých případech až výměnou ve vedení daného zařízení. To, podle mého názoru, opět ukázalo na skutečnost, že na rozvoj dobrovolnictví má vliv jednotlivec. Jak dále výzkum ukázal, některé DPS neznají ve svém okolí žádné

z dobrovolnických center. Tato skutečnost může souviset s tím, že dobrovolnická centra nejsou v regionech dostatečně prezentována.

*Bariéry vznikající v systému řízení dobrovolníků, který je zajišťován ve spolupráci s dobrovolnickým centrem*

Jak již bylo výše zmíněno, z výsledků provedeného výzkumu byla zřejmá spokojenost ve spolupráci s dobrovolnickými centry. Jak zmiňuje i Poslušná (2022), pokud DPS spolupracuje s dobrovolnickým centrem, nemusí již výše zmíněné činnosti řešit. Doplňuje, že dobrovolnické centrum je jakousi zárukou pro správné zaškolení, motivování a hodnocení dobrovolníků, které se pak takto může promítnout do praxe.

Pokud mám zmínit překážky, které stojí v rozvoji spolupráce, pak jmenuji nedostatek dobrovolníků a obavy klientů. Tato skutečnost souvisí s již výše uvedenou problematikou přístupu a nahlížení společnosti na dobrovolnictví jako takové. Uvedené poukazuje na provázanost bariér.

### **Otázka č. 3: Jakým způsobem je dobrovolnictví do domovů pro seniory implementováno?**

Dobrovolnictví je do domovů pro seniory implementováno několika způsoby. Na základě získaných informací se ukázalo, že domovy pro seniory bývají osloveny ke spolupráci o dobrovolnictví buď ze strany dobrovolnického centra, nebo dobrovolnické centrum domovy samy kontaktují. Při rozhovorech některá DPS uváděla, že dobrovolnictví bylo do domova pro seniory implementováno ještě před oslovením dobrovolnickým centrem, kdy si nábor a řízení dobrovolníků zajišťovaly několik let samy. Velmi zajímavým zjištěním byla skutečnost, že pro spolupráci se některé domovy pro seniory rozhodly kvůli potřebě dobrovolnickou činnost v jejich zařízení více koordinovat. Tento přístup jsem ocenila.

Domovy pro seniory, které s dobrovolnickým centrem nespolupracují, realizují nábor dobrovolníků buď inzercí na svých webových stránkách, což je tzv. pasivní forma získávání dobrovolníků, nebo pořádají náborové akce a přednášky na školách. Podle Bulové a kol. (2018) se jedná se o velice účinný způsob získávání dobrovolníků a doplňuje, že se osvědčilo uvádět studentům konkrétní příběhy dobrovolníků a uživatelů a povědět jim o dalších lidech, kteří na jejich pomoc čekají. Dle autorů to

vede ke zvýšené motivaci, že pomoci může opravdu každý, a čím konkrétnější situace popisujeme, tím snáze si budou na místě dobrovolníka představovat sami sebe.

Autoři upozorňují na další faktory, které mohou zájemce o dobrovolnickou činnost významně ovlivňovat:

- nabídka dobrovolnických programů,
- místo výkonu dobrovolnické činnosti,
- časová náročnost,
- zaměření organizace,
- osobnost koordinátora,
- „benefity a bonusy“ pro dobrovolníky,
- motivy dobrovolnické činnosti.

#### *Doporučení na závěr*

Z výzkumu je zřejmé, že v systému řízení dobrovolníků je rozdíl v kvalitě a péči o dobrovolníky mezi domovy pro seniory, které spolupracují s dobrovolnickým centrem a těmi, které si toto řízení zajišťují sami. Pokud je bariérou pro nespolečnou spolupráci samotná vzdálenost, domnívám se, že se nejedná o nepřekonatelnou překážku, kdy lze po domluvě najít způsoby a cesty, jak spolupráci navázat ke spokojenosti obou stran. Důležitým prvkem je nastavení pravidelných supervizí. Supervizi totiž považují za nepostradatelnou součást systému řízení dobrovolníků, dle mého názoru je dokonce klíčem pro dlouhodobé působení dobrovolníků. Podle Vávrové (2012) právě v procesu skupinové supervize dochází ke vzájemnému sdílení znalostí a zkušeností a u jednotlivých členů vede k sebereflexi a k případné autoregulaci chování. Supervizi považuje společně s Hawkinsem a Shohetem (2004) za proces, který je spoluutvářen v rámci vztahu. Jak vystihují autoři Baštecká, Čermáková a Kinkor (2016), vzájemný respekt všech zúčastněných stran, pochopení a přijetí příslušných rolí i příslušných zodpovědností, otevřené a poctivé hledání, kde je možné se potkat v hodnotách a cílech, tvoří vyváženou a důvěryhodnou základnu, na níž se může supervizi dařit.

Dále bych doporučila zaměřit se na prezentaci dobrovolnických center v rámci regionu, ať už formou seminářů, workshopů, jejichž záštitu by, dle mého názoru, měli převzít zřizovatelé poskytovatelů sociálních služeb. Tím by domovy pro seniory získaly v této oblasti aktuální, odborné informace a seznámily se s metodickou činností v systému

řízení dobrovolníků. Nelze než souhlasit s Aronovou a spol. (2008) v tom, že dobrá informovanost a systematická příprava personálu má značný vliv na aktivní spolupráci s dobrovolníky (nestačí pouze porozumění a rozhodnutí vedení domova a koordinátorky). Autoři doplňují, že vnitřní bariérou dobrovolnických aktivit pro klienty je malá motivovanost personálu, bez jehož spolupráce není spolehlivá a efektivní činnost dobrovolníků možná.

## ZÁVĚR

Diplomová práce byla zaměřena na systém řízení dobrovolníků v domovech pro seniory. Cílem této práce bylo zanalyzovat způsob řízení dobrovolníků v domovech pro seniory a jejich spolupráci s ostatními subjekty. Pro vyhodnocení výsledků mnou provedeného kvalitativního výzkumu byla využita zakotvená teorie, ovšem pouze jako technika pro analyzování dat. Byly stanoveny tři výzkumné otázky. Výzkum poukázal na rozdíly v systému řízení dobrovolníků mezi domovy pro seniory, které v této oblasti spolupracují s dobrovolnickými centry a na ty, které si je zajišťují sami.

Výsledky této práce ukázaly na bariéry, které brání v rozvoji tohoto systému, a které jsou příčinou určité stagnace dobrovolnictví v domovech pro seniory v některých oblastech Jihočeského kraje. Zajímavým zjištěním výzkumu byl ukazatel výčtu služeb, které jsou dobrovolníkům poskytovány v průběhu jejich dobrovolnické činnosti. Pokud je o dobrovolníky málo pečováno, jejich působení v domovech pro seniory je krátkodobé. Naopak jako přínosná se v této oblasti ukázala spolupráce s dobrovolnickými centry. Výsledkem této spolupráce je pak nejen dlouhodobé působení dobrovolníků v daném zařízení, ale také zpětná vazba pro samotné zařízení, a v neposlední řadě zlepšení kvality života klientů. Diplomová práce se také zabývala možnostmi lepší propagace a osvěty dobrovolnictví, které stále není společností dostatečně vnímáno.

Domnívám se, že stanovený cíl mé diplomové práce byl naplněn. Výsledky práce mohou být užitečné především pro dobrovolnická centra a domovy pro seniory. Rovněž mohou být přínosem pro veřejnost jako náhled do této aktuální a velmi důležité oblasti. Domnívám se, že samotné výsledky mohou být také užitečné pro poskytovatele sociálních služeb v Jihočeském kraji, protože práce je zaměřena především na tento kraj, ale také proto, že je doplněna o výpovědi pracovníků domovů pro seniory v tomto kraji o tom, jaké mají o systému řízení dobrovolníků informace.

Závěrem bych ráda opět vyzdvihla přínos dobrovolnictví. Nabízí možnost, jak utéci do světa jiných hodnot a lidí, kterým záleží na druhých. Jednoduše řečeno dobrovolnictví obohacuje naši společnost.

*„Dobrovolnictví není oběť, ale přirozený projev občanské zralosti. Přináší konkrétní pomoc tomu, kdo ji potřebuje, ale zároveň poskytuje dobrovolníkovi pocit smysluplnosti“.*

Jiří Tošner

## SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

- [1] ARONOVÁ, K. et al., 2008. Dobrovolnictví v Domovech pro seniory. Příklady dobré praxe. [online] Praha. HESTIA a Centrum pro kvalitu a standardy v sociálních službách. [cit. 2023-06-07] Dostupné z: <https://www.hest.cz/cdn/public/001000.pdf>.
- [2] Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2015. *Doporučený standard kvality pro domovy pro seniory ČR*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky. 28 s. ISBN: 978-80-904668-8-3.
- [3] BAGFA e. V., 2022. *Freiwilligenagenturen*. [online]. [cit. 2023-06-18]. Dostupné z: <https://bagfa.de/ueber-die-bagfa/freiwilligenagenturen/>.
- [4] BAŠTECKÁ, B., ČERMÁKOVÁ, V., KINKOR, M., 2016. *Týmová supervize*. Praha: Portál. 328 s. ISBN 978-80-262-0940-9.
- [5] BENEDÍKOVÁ, L., 2012. Rukověť dobrovolníka pečujícího o seniora. In: *Hest.cz* [online]. [cit. 2023-06-18]. Dostupné z: <https://www.hest.cz/cz/pro-organizace/metodiky-ke-stazeni>.
- [6] BULOVÁ, M. et al., 2018. Svět dobrovolnictví, kde začít a kam dál. [online] KOUS Vysočina, z. s. [cit. 2023-7-3] Dostupné z: <https://www.kous.cz/images/dokumenty/svet-dobrovolnictvi.pdf>
- [7] BUNDES-FREIWILLIGENDIENST, 2023. Das Freiwillige Soziale Jahr – FSJ.
- [8] [online]. [cit. 2023-06-18]. Dostupné z: <https://www.bundesfreiwilligendienst.de/fsj-freiwilliges-soziales-jahr/>
- [9] BROZMANOVÁ GREGOROVÁ, A., FRIMMEROVÁ, A., ŠOLCOVÁ, J., 2019. *Dobrovolníctvo v zariadeniach sociálnych služieb – Sprievodca tvorbou dobrovoľníckeho programu*. Stupava: Platforma dobrovoľníckych centier a organizácií. 92 s. ISBN 978-80-973034-2-6.
- [10] CODLOVÁ, J. 2008. *Role koordinátora dobrovolníků ve zdravotně sociální oblasti*. České Budějovice. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta.
- [11] ČERNOCHOVÁ, B. 2017. *Míra profesionalizace managementu dobrovolníků v sociálních službách na území města Olomouce*. Olomouc. Diplomová práce. Univerzita Palackého v Olomouci, Cyrilometodějská teologická fakulta.

- [12] ČEVELA, R., ČELEDOVÁ, L., KALVACH, Z., HOLČÍK, J., KUBU, P., 2014. *Sociální gerontologie – východiska ke zdravotní politice a podpoře zdraví ve stáří*. Praha: Grada. 240 s. ISBN978-80-247-4544-2.
- [13] DEKKER, P., HALMAN L., 2003. *Volunteering and Values. The Values of Volunteering*. Springer, Boston, MA. DOI: 10.1007/978-1-4615-0145-9\_1.
- [14] Dobrovolnické centrum, Diecézní Charita České Budějovice, 2023. Dobrovolníci. [online] České Budějovice. Dobrovolnické centrum ADRA. [cit. 2023-04-04]. Dostupné z: <https://dobrovolnicib.cz/dobrovolnici/kdo-je-dobrovolnik/>
- [15] Dobrovolník.cz, 2023. *Jak fungují dobrovolnická centra?* [online]. [cit. 2023-06-18]. Dostupné z: <https://www.dobrovolnik.cz/jak-funguji-dobrovolnicka-centra>.
- [16] DVOŘÁČKOVÁ, D., 2012. *Kvalita života seniorů v domovech pro seniory*. Praha: Grada. 112 s. ISBN 978-80-247-4138-3.
- [17] FRIČ, P., POSPÍŠILOVÁ, T., 2010. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha: Agnes. 263 s. ISBN 978-80-903696-8-9.
- [18] HAŠKOVCOVÁ, H., 2010. *Fenomén stáří*. 2. vydání. Praha: Havlíček Brain Team. 346 s. ISBN 978-80-87109-19-9.
- [19] HENDL, J., 2008. *Kvalitativní výzkum*. Praha: Portál. 408 s. ISBN 978-80-7367-485-4.
- [20] HESTIA, o.s., 2012. *Metodiky dobrovolnictví v sociálních službách*. [online] HESTIA. [cit. 2023-3-5] Dostupné z: <https://www.hest.cz/cdn/public/001597.pdf>
- [21] HOLCZEROVÁ, V., DVOŘÁČKOVÁ, D., 2013. *Volnočasové aktivity pro seniory*. Praha: Grada Publishing. 96 s. ISBN 978-80-247-4697-5.
- [22] HOLMEROVÁ, I.et al., 2014. *Dlouhodobá péče – geriatrické aspekty a kvalita péče*. Praha: Grada. 176 s. ISBN 978-80-247-5924-1.
- [23] HROZENSKÁ, M., DVOŘÁČKOVÁ, D., 2013. *Sociální péče o seniory*. Praha: Grada Publishing. 192 s. ISBN: 978-80-247-4139-0.
- [24] HRUŠKA, L., POLEDNÍKOVÁ, E., 2016. Odborná konference s workshopem, Rozvoj dobrovolnictví v ČR. [online]. Ostrava: ACCENDO. [cit. 2023-04-03].



Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/soubor/1-1-zahranici-hruska-polednikova3-pdf.aspx>.

- [25] JANEČKOVÁ, H., 2022. In: MATOUŠEK, O., et al. *Strategie a postupy v sociální práci*. Praha: Portál, s. 21–49. ISBN 978-80-262-1952-1.
- [26] KAJANOVÁ, A., DVOŘÁČKOVÁ, O., STRÁNSKÝ, P., 2017. *Metodologie výzkumu v oblasti sociálních věd*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta. 108 s. ISBN: 978-80-7394-639-5.
- [27] KAVAN, Š., et al., 2022. *Nestátní neziskové organizace, dobrovolníci a možnosti spolupráce při mimořádných událostech*. Praha: NLN. 170 s. ISBN 978-80-7422-833-9.
- [28] LAGFA BAYERN e.V., 2023. *Lernen Sie uns Kenen*. [online]. [cit. 2023-06-18]. Dostupné z: <https://lagfa-bayern.de/ueber-uns>.
- [29] MALÍK HOLASOVÁ, V., 2014. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha: Grada. 160 s. ISBN 978-80-247-4315-8.
- [30] MATOUŠEK, O., 2012. In: MATOUŠEK, O., et al. *Základy sociální práce*. 3. vydání. Praha: Portál. s. 178-179. ISBN: 978-80-262-0211-0.
- [31] MATULAYOVÁ, T., KREJČÍ, M., 2022. In: MATOUŠEK, O. et al., *Strategie a postupy v sociální práci*. Praha: Portál, s. 245-249. ISBN 978-80-262-1952-1.
- [32] Ministerstvo vnitra, 2023. *Legislativní úpravy dobrovolnictví v zahraničí a v České republice*. [online]. [cit. 2023-05-18]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/vyvoj-legislativni-upravy-dobrovolnictvi-v-zahranici-a-v-ceske-republice.aspx>
- [33] Ministerstvo vnitra, 2021. Dobrovolnická služba. *Akreditace*. [online]. [cit. 2023-05-18]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/dobrovolnicka-sluzba-akreditace.aspx?q=Y2hudW09Mg%3D%3D>.
- [34] Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2023. *Standardy sociálních služeb*. [online]. [cit. 2023-05-18]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/standardy-kvality-socialnich-sluzeb>.
- [35] MIOVSKÝ, M., 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada. 332 s. ISBN: 80-247-1362-4.

- [36] MLČÁK, Z., ZÁŠKODNÁ, H., 2013. *Prosociální charakteristiky osobnosti dobrovolníků*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta. 333 s. ISBN 987-80-7464-462-7.
- [37] MOLEK, J., 2019. *Řízení organizací sociální práce*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta. 258 s. ISBN 978-80-7394-732-3.
- [38] Národní soustava povolání, 2017. Věda, vzdělání a sport. *Koordinátor dobrovolníků*. [online]. [cit. 2023-02-03]. Dostupné z: <https://nsp.cz/jednotka-prace/koordinator-dobrovolniku>.
- [39] NHS Volunteering – Getting started, 2022. *NHS Volunteering*. [online]. [cit. 2023-06-18]. Dostupné z: <https://volunteering.england.nhs.uk/>
- [40] Österreichs digitales Amt, 2023. *Freiwilliges Sozialjahr*. [online]. [cit. 2023-06-18]. Dostupné z: [https://www.oesterreich.gv.at/themen/soziales/hilfe\\_leisten/1/Seite.2980013.htm](https://www.oesterreich.gv.at/themen/soziales/hilfe_leisten/1/Seite.2980013.htm)
- [41] PECHKOVÁ, Š., BŘÍZOVÁ, B., RODKOVÁ, I. 2013. *Bariéry dobrovolnictví ve zdravotně sociální oblasti i v roce aktivního stárnutí*. In Sborník příspěvků z konference – Dobrovolnictví v roce aktivního stárnutí 2012. Hestia. Str. 46-56. Dostupné z: <https://www.hest.cz/cdn/public/001768.pdf>
- [42] PILÁT, M., 2015. *Vybrané kapitoly z dobrovolnictví a dobrovolnické praxe*. [online] Opava. Slezská univerzita v Opavě, Fakulta veřejných politik v Opavě Ústav veřejné správy a regionální politiky. [cit. 2021-11-20] Dostupné z: [https://is.slu.cz/el/fvp/zima2020/UPPVBK051/Vybrane\\_kapitoly\\_z\\_dobrovolnictvi\\_uprava.pdf](https://is.slu.cz/el/fvp/zima2020/UPPVBK051/Vybrane_kapitoly_z_dobrovolnictvi_uprava.pdf)
- [43] POSLUŠNÁ, V., 2022. *Činnost dobrovolníků v domovech pro seniory při pandemii COVID-19*. České Budějovice. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta.
- [44] Regionální dobrovolnické centrum pro Jihočeský kraj, 2023[online] [cit. 2023-04-04]. Dostupné z: <https://rdcjk.cz/>
- [45] Registr poskytovatelů sociálních služeb, 2023. *Domovy pro seniory* [online] [cit. 2023-04-04]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/registr-poskytovatelu-sluzeb>.

- [46] STRAUSS, A., CORBINOVÁ, J., 1999. *Základy kvalitativního výzkumu: Postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Brno: Boskovice: Sdružení Podané ruce; Albert. ISBN 80-85834-60-X.
- [47] ŠULOVÁ, M., 2015. *Dobrovolnictvo jako způsob seberealizace mladého člověka*. Ružomberok: Verbum. 198 s. ISBN 978-80-561-0308-1.
- [48] TOŠNER, J., 2014. *Studie o dobrovolnictví*. [online] Praha. HESTIA – Národní dobrovolnické centrum. [cit. 2023-04-04] Dostupné z: [https://www.vlada.cz/assets/ppov/rnno/dokumenty/studie\\_tosner\\_pro\\_web.pdf](https://www.vlada.cz/assets/ppov/rnno/dokumenty/studie_tosner_pro_web.pdf)
- [49] TOŠNER, J., et. al. 2014. *Metodika dobrovolnictví v obci – jak na to? Dobrovolnictví – cesta ke spolupráci s občany a organizacemi a inspirace pro získání zaměstnání*. Praha: Agnes, o.s., s. 135 ISBN: 978-80-87548-00-4.
- [50] TOŠNER, J., SOZANSKÁ, O., 2006. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 2. vydání. Praha: Portál. 152 s. ISBN 80-7367-178-6.
- [51] TRINE F., SIREN A., FRIDBERG T., NIELSEN B.CH.V., 2020. *Voluntary work for the physical and mental health of older volunteers*. Cambell Collaboration [online]. [cit. 2021-20-11]. Dostupné z: <https://www.campbellcollaboration.org/better-evidence/older-volunteers-physical-mental-health.htm>
- [52] TRUTNOVSKÁ, R., 2016. *Fungování dobrovolnictví v ČR – současné trendy a dobrovolnické programy*. In: Fórum sociální práce. [online]. Praha: Univerzita Karlova [cit. 2023-04-03]. Dostupné z: <https://docplayer.cz/46293760-Fungovani-dobrovolnictvi-v-cr-soucasne-trendy-a-dobrovolnicke-programy.html>
- [53] TUTR, V. 2013. *Dobrovolnictví ve vzdělávání*. In Sborník příspěvků z konference – Dobrovolnictví v roce aktivního stárnutí 2012. Hestia. Str. 82-84. Dostupné z: <https://www.hest.cz/cdn/public/001768.pdf>
- [54] VÁLKOVÁ, M., 2013. *Dobrovolnictví jako cesta k udržení duševního zdraví a aktivity*. In Sborník příspěvků z konference – Dobrovolnictví v roce aktivního stárnutí 2012. Hestia. Str. 85. Dostupné z: <https://www.hest.cz/cdn/public/001768.pdf>
- [55] VÁVROVÁ, S., 2012. *Doprovázení v pomáhajících profesích*. Praha: Portál. 160 s. ISBN 978-80- 262-0087-1.

- [56] Vyhláška 505/2006 Sb., *Vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách*, 2006. In: Sbírka zákonů České republiky, částka 164. [cit. 2023-5-18]. Dostupné z:  
<https://aplikace.mvcr.cz/sbirkazakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=5010>.
- [57] Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, 2006 [online]. [cit. 2023-05-18]. In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 37, s. 1257- 1289. ISSN: 1211-1244. Dostupné z: [https://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=108/2006&typeLaw=zakon&what=Cislo\\_zakona\\_smlouvy](https://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=108/2006&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy).
- [58] Zákon č. 198/2002 Sb., zákon o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě), ve znění pozdějších předpisů. [online]. [cit. 2023- 5-18]. In: *Sbírka zákonů České republiky*. částka 82, s. 4835-4838. Dostupné z: <https://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=39017>.
- [59] Zákon č. 406/2011 Sb., zákon o dobrovolníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov. In: *Zbierka zákonov SR – zákony pre ľudí* [online]. [cit. 2023-05-18]. Dostupné z: <https://www.zakonypreludi.sk/zz/2011-406>.
- [60] Zákon č. 589/1992 Sb., o pojistném na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů. [online]. [cit. 2023-05-18]. In: *Sbírka zákonů České republiky*. Částka 118, s. 3529-3535. Dostupné z: [https://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=589/1992%20&typeLaw=zakon&what=Cislo\\_zakona\\_smlouvy](https://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=589/1992%20&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy).

## SEZNAM TABULEK A OBRÁZKŮ

### Seznam tabulek

Tabulka 1: Časový harmonogram výzkumu .....	41
Tabulka 2: Základní údaje o informantech – domovy pro seniory v Jihočeském kraji..	42
Tabulka 3: Základní údaje o informantech – dobrovolnická centra v Jihočeském kraji, která nabízejí dobrovolnický program zaměřený na dobrovolnickou činnost v domovech pro seniory .....	44
Tabulka 4: Domovy pro seniory – systém řízení dobrovolníků je zajišťován ve spolupráci s dobrovolnickým centrem.....	45
Tabulka 5: Domovy pro seniory – systém řízení dobrovolníků je zajišťován samotným zařízením.....	46
Tabulka 6: Dobrovolnická centra .....	46
Tabulka 7: Služby využívané domovy pro seniory v Jihočeském kraji v rámci nabídky dobrovolnických center v systému řízení dobrovolníků.....	59
Tabulka 8: Nabídka služeb dobrovolnických center poskytovaných dobrovolníkům v domovech pro seniory v Jihočeském kraji.....	60
Tabulka 9: Nabídka služeb dobrovolnických center poskytovaných samotným domovům pro seniory v Jihočeském kraji .....	60

### Seznam obrázků

Obrázek 1: Bariéry.....	48
Obrázek 2: Paradigmatický model – Bariéry.....	49
Obrázek 3: Realizace systému řízení dobrovolníků samotným zařízením.....	52
Obrázek 4: Paradigmatický model – Realizace systému řízení dobrovolníků samotným zařízením.....	53
Obrázek 5: Realizace systému řízení dobrovolníků ve spolupráci s dobrovolnickým centrem.....	56
Obrázek 6: Paradigmatický model – Realizace systému řízení dobrovolníků dobrovolnickým centrem .....	57

## **SEZNAM PŘÍLOH**

**Příloha 1:** Konstrukce otázek pro polostrukturovaný rozhovor

**Příloha 2:** Domovy pro seniory – systém řízení dobrovolníků je zajišťován ve spolupráci s dobrovolnickým centrem (dále jen „DC“)

**Příloha 3:** Domovy pro seniory – systém řízení dobrovolníků je zajišťován samotným zařízením

**Příloha 4:** Dobrovolnická centra

# PŘÍLOHY

## Příloha 1

Konstrukce otázek pro polostrukturovaný rozhovor

Úvod – představení tazatele, diplomové práce a daného výzkumu.

Dobrý den,

jmenuji se Michaela Šteierová, jsem studentkou navazujícího magisterského studia, oboru Management sociální práce v organizacích na Zdravotně sociální fakultě Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. Chtěla, bych Vás požádat o účast ve výzkumu, který je součástí mé diplomové práce, která nese název „Systém řízení dobrovolníků v domovech pro seniory“. Cílem výzkumu je zjistit, jak je zajištěn systém řízení dobrovolníků v těchto typech zařízení, zda domovy pro seniory spolupracují v této oblasti s dobrovolnickými centry a jaké služby jsou jim poskytovány. Výzkum se také zabývá otázkou bariér v nastavené spolupráci i otázkou příčiny, proč si některé domovy pro seniory zajišťují řízení dobrovolníků samy. Pokud budete mít zájem, ráda Vám po ukončení a vyhodnocení výsledků předám výstupy z prováděného výzkumu. Ráda bych Vás informovala také o tom, že Vaše účast na tomto výzkumu, je zcela dobrovolná. Také Vám zaručuji, že veškerá získaná data z polostrukturovaného rozhovoru budou využita pouze pro účely daného výzkumu, přičemž zásada anonymity je samozřejmostí. Po ukončení výzkumného šetření, jeho vyhodnocení, získání potřebných výstupů a schválení výzkumu budou veškerá data smazána. Také bych chtěla zdůraznit, že z účasti na výzkumu pro Vás nevyplývají žádná rizika. Všechny osobní údaje budou v rámci výzkumného projektu zpracovány v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES. Uvedením odpovědí na otázky v rámci polostrukturovaného rozhovoru, dáváte souhlas s účastí v tomto výzkumu.

Předem Vám děkuji za Váš čas a ochotu.

Bc. Michaela Šteierová

## Příloha 2

### **Domovy pro seniory – systém řízení dobrovolníků je zajišťován ve spolupráci s dobrovolnickým centrem (dále jen „DC“)**

- 1) Jak vznikla spolupráce s DC? Jak dlouho již trvá?
- 2) Je dobrovolnický program akreditován dle MV ČR?
- 3) Probíhala dobrovolnická činnost v zařízení ještě předtím, než byla navázaná spolupráce s DC? Pokud ano, popište prosím krátce jak. Z jakého důvodu jste se rozhodli přejít na řízení přes DC?
- 4) Jaký byl vývoj v systému řízení dobrovolníků?
- 5) Jaké služby v souvislosti s řízením dobrovolníků dobrovolnické centrum zajišťuje?
- 6) Jak často je využíváte?
- 7) Jsou nějaké služby, které vám chybí? A jaké?
- 8) Čím je spolupráce s DC pro vaše zařízení přínosem?
- 9) V jakých případech byste opustili od spolupráce s DC?

Rozloučení se a poděkování za poskytnutý rozhovor.

Zdroj: Vlastní výzkum



### Příloha 3

#### **Domovy pro seniory – systém řízení dobrovolníků je zajišťován samotným zařízením**

- 1) Jak bylo dobrovolnictví do zařízení zavedeno?
- 2) Jak dlouho dobrovolnická činnost v zařízení trvá?
- 3) Jaký byl vývoj v systému řízení dobrovolníků?
- 4) Je dobrovolnický program akreditován dle MV ČR?
- 5) Jak dlouho tento systém trvá?
- 6) Kdo ze zaměstnanců má řízení dobrovolníků ve své kompetenci? Jak to má ošetřeno v rámci úvazku?
- 7) Jaké služby pro dobrovolníky zajišťujete?
- 8) Jak často se s dobrovolníky setkáváte?
- 9) Co je důvodem, že v této oblasti nespolupracujete s DC?

Rozloučení se a poděkování za poskytnutý rozhovor.

Zdroj: Vlastní výzkum

## Příloha 4

### Dobrovolnická centra

- 1) S kolika a s jakými domovy pro seniory v Jč kraji spolupracujete?
- 2) Jak tato spolupráce vznikla? Prostřednictvím čeho (koho) vás oslovili?
- 3) Jak probíhá nábor dobrovolníků pro tyto typy služeb?
- 4) Jaké konkrétní služby v souvislosti s řízením dobrovolníků pro domovy pro seniory zajišťujete?
- 5) Jak často (v jakých časových intervalech) tyto služby zajišťujete?
- 6) Jaké nedostatky vnímáte v rámci řízení dobrovolníků mezi DC a domovy pro seniory?
- 7) Jak lze těmto problémům z vašeho pohledu předejít?
- 8) Jak hodnotíte svůj přínos pro tyto zařízení?
- 9) Plánujete rozšířit služby v této oblasti pro domovy pro seniory? A jaké?

Rozloučení se a poděkování informantovi za poskytnutý rozhovor.

Zdroj: Vlastní výzkum

## **SEZNAM ZKRATEK**

DC – Dobrovolnické centrum Jihočeského kraje nabízející dobrovolnický program zaměřený na dobrovolnickou činnost v domově pro seniory

DPS – Domov pro seniory