

**Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta**

Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Marie Horká

**Metodika pro práci s dobrovolníky v Domově
svaté Alžběty na Žernůvce**
Bakalářská práce

Vedoucí práce: Ing. Ester Danihelková

2011

Prohlašuji, že jsem práci vypracovala samostatně a že jsem všechny použité informační zdroje uvedla v seznamu literatury.

.....
Podpis autora práce

Děkuji Ing. Ester Danihelkové za odborné vedení mé bakalářské práce, za vstřícnost, trpělivost, cenné rady, podněty a připomínky. Děkuji také S.M.Maxmiliáně Myslivcové a Bc. Evě Kratochvílové za čas, který jsme spolu strávily nad Metodikou, za podněty, postřehy a připomínky.

OBSAH

Úvod.....	5
1. Obecně o dobrovolnictví.....	7
1.1. Pojem „dobrovolník“	7
1.1.1. Dobrovolník v sociálních službách.....	10
1.2. Právní úprava dobrovolnictví.....	12
1.3. Další termíny.....	15
1.4. Fáze zavádění dobrovolnického programu do organizace.....	18
2. Domov svaté Alžběty – stručná charakteristika	24
2.1. Popis poskytovaných služeb	24
2.2. Cíl a poslání Domova	28
2.3. Personální obsazení Domova.....	29
2.4. Dobrovolníci	30
2.4.1. Činnosti vykonávané dobrovolníky	30
2.4.2. Historie dobrovolnictví v Domově	31
2.4.3. Noví dobrovolníci	32
2.4.4. Oceňování dobrovolníků.....	33
3. Metodika práce s dobrovolníky v Domově sv. Alžběty	35
4. Dotazníkové šetření u personálu Domova	53
4.1. Charakteristika zkoumaného souboru.....	53
4.2. Použité výzkumné metody.....	54
4.3. Dokumentace a analýza výsledků.....	54
4.4. Výsledky	56
Závěr	58
Použitá literatura a prameny	60
Seznam příloh	62

ÚVOD

Domov svaté Alžběty je nezisková organizace, jejímž cílem je „vytvořit nový domov, poskytnout sociální a odbornou zdravotní péči v duchu křesťanské lásky a respektování náboženské svobody všem, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku a jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné osoby.“¹ Snaží se, aby klienti „mohli svůj život prožít důstojně a smysluplně v ovzduší důvěry, radosti a pokoje, aby netrpěli nesnesitelnou bolestí, nebyli izolováni a osamoceni. Zvláště, aby i v posledních chvílích života mohli vnímat blízkost pečujících, rodiny a duchovní doprovázení.“²

Tohoto cíle není možné dosáhnout bez pomoci dobrovolníků. Sociální oblast je místem, „kde využití dobrovolníků vyžaduje profesionální management, protože dobrovolníci zde vstupují do sociálních a zdravotních institucí, které stále ještě fungují jako poměrně uzavřené systémy. V těchto zařízeních je třeba nejen připravit dobrovolníky na jejich činnost, ale především je třeba připravit organizaci na přijetí dobrovolníků...“ (Tošner, Sozanská, Jiránek, 2005, s. 7)

Aby přijetí a následné začlenění dobrovolníků do struktury organizace proběhlo bez větších komplikací, je nutné mít pro toto vytvořenou písemnou metodiku. I v Příloze č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách je ve standardu č. 9, kritériích c) a d) uvedeno, že „c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem; d) Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje“. (Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., standard č.9, kritérium c), d)) I v zákoně je tedy zakotveno, že pro práci s dobrovolníky má existovat metodika. V Domově svaté Alžběty sice Metodika je, ale nevyhovuje současným potřebám a nárokům. Je nutné tedy vytvořit Metodiku novou.

Především tyto důvody spolu se snahou o zkvalitnění péče o seniory v uvedeném zařízení nás vedly k vytvoření této bakalářské práce.

¹ Domov svaté Alžběty. [on-line] cit. 3.2.2011, dostupné z: <http://www.dosa.cz>.

² Tamtéž.

První část předkládané bakalářské práce je teoretická, vypracovaná analýzou dokumentů a literatury. Druhá část je aplikací teoretických poznatků do praxe. Cílem práce je vytvořit Metodiku pro práci s dobrovolníky. Tedy cílem práce je, aby její část byla prakticky využitelná pro dané zařízení.

Autorka již od roku 2004 působí jako dobrovolnice v Domově svatě Alžběty, proto některá tvrzení má podložena vlastní zkušeností.

Předmět předkládané práce – dobrovolnictví – je v česky psané odborné literatuře dobře zpracován. Existují jak teoretické statě, tak praktické metodiky, průvodci různými dobrovolnickými programy a kvalitně zdokumentované příklady dobré praxe. Každoročně se také koná konference o dobrovolnictví v Kroměříži, jejímž výstupem je volně dostupný sborník příspěvků. Mnoho materiálů k tomuto tématu je také přístupných v elektronické podobě na různých portálech, které se dobrovolnictví věnují. (např. www.hest.cz, www.dobrovolnik.cz) Konkrétně dobrovolnictví v domovech pro seniory je poměrně dobře propracované, existuje i metodika integrace dobrovolnictví v zařízeních pro seniory, kterou vydalo národní dobrovolnické centrum Hestia. V časopise Sociální práce/Sociální práca se téma „Dobrovolnictví a sociální práce“ objeví až v prosinci 2011. V současnosti existuje i legislativní úprava dobrovolnictví – Zákon o dobrovolnické službě.

Velkým propagátorem dobrovolnictví je PhDr. Jiří Tošner, statutární zástupce občanského sdružení Hestia, autor (nebo spoluautor) mnoha odborných článků, publikací, ze kterých jsme při psaní práce vycházeli.

Práce je rozčleněna do čtyř kapitol. V první, teoretické, kapitole stručně charakterizujeme terminologii, která se týká dobrovolnictví, současnou legislativní úpravu a fáze zavádění dobrovolnického programu do organizace. Ve druhé kapitole popíšeme Domov svatě Alžběty a třetí kapitola je již samotná Metodika. Během psaní této práce jsme zjistili, že personál Domova není o dobrovolnické činnosti pravidelně informován. Rozhodli jsme se proto provést krátké dotazníkové šetření, ve kterém zjišťujeme postoje personálu k dobrovolnictví. Ve čtvrté kapitole stručně shrneme výsledky tohoto šetření provedeného u personálu Domova.

Cílem práce je tedy vytvořit Metodiku pro práci s dobrovolníky v daném zařízení.

Oproti běžným zvyklostem si dovoluujeme citovat elektronické zdroje do poznámek pod čarou. Je to z toho důvodu, aby dlouhé závorky v textu nenarušovaly plynulou strukturu textu.

1. OBECNĚ O DOBROVOLNICTVÍ

Terminologie používaná v oblasti dobrovolnictví není v České republice dosud ujasněna, sjednocena. Proto považujeme za nezbytné vymezit zde základní pojmy a současnou legislativní úpravu dobrovolnictví. Také teoreticky popíšeme, jak probíhá vznik, začlenění, udržení a rozvíjení dobrovolnického programu v zařízení. V dalších kapitolách potom tyto teoretické informace prakticky aplikujeme na konkrétní zařízení.

1.1. Pojem „dobrovolník“

Hned v úvodu je dobré si uvědomit, že dobrovolnictví a dobrovolníci existují v naší společnosti odnepaměti, nejsou tedy něčím novým. Vždy se našli jedinci, kteří byli ochotni pomoci těm, kdo pomoc potřebovali. Solidarita a vzájemná pomoc tvoří základní kámen lidské společnosti. Je těžké určit přesnou hranici mezi sousedskou výpomocí, pomocí neznámému kolemjdoucímu a dobrovolnou pomocí klubu zahrádkářů. (Tošner, Sozanská, 2006; Tošner, Sozanská, Jiránek, 2005; Křížová, Tošner, 2011)

V této práci se nezabýváme dobrovolnictvím, které by se dalo charakterizovat slovy: „Dnes já tobě, zítra ty mně“, které můžeme označovat jako sousedskou či přátelskou výpomoc. Tato forma vzájemné dobrovolné pomoci vždy byla, je a bude postavena na dobrých vztazích mezi lidmi v přirozené komunitě. Zabýváme se zde veřejně prospěšným dobrovolnictvím, kdy lidé nabízejí svůj čas a energii a schopnosti, aniž by očekávali nějakou odměnu. (Tošner, 2003) Věnujeme se dobrovolnictví, které se dá definovat jako „neplacená a nekariévní činnost, kterou lidé provádějí proto, aby pomohli svým bližním, komunitě nebo společnosti“. (Matoušek, 2008, s. 49)

Nynější společenská situace si vyžádala jasnou definici pojmu. Snad nejznámější a v současnosti i nejrozšířenější a nejakceptovanější definice pojmu „dobrovolník“ říká, že „dobrovolník je člověk, který bez nároku na finanční odměnu poskytne svůj čas, svoji energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí či společnosti.“ (Tošner, Sozanská, 2006, s. 35) Matoušek uvádí, že dobrovolníci jsou „lidé poskytující podporu a pomoc bez nároku na odměnu – někdy po patřičném zaškolení – buď samostatně, nebo ve spolupráci s placenými

profesionály“ (Matoušek, 2008, s. 48) Můžeme také říci, že dobrovolníci jsou obyčejní lidé, kteří dělají neobyčejné věci. Dobrovolníci netvoří peníze, ale zvyšují hodnotu organizace.

Nabízí se otázka, jaký člověk je vlastně dobrovolník? V České republice, kde v minulosti byla spousta činností „dobrovolně povinných“ (Křížová, Tošner, 2011), přetrvává proto názor, že dobrovolníci jsou parta bláhových nadšenců nebo zmanipulovaných lidí, kteří se přivazují ke kolejmům a elektrárnám. (Tošner, Sozanská, 2006) Výzkumy potvrzují, že obyvatelé v České republice nemají o dobrovolnicích pozitivní mínění. Ukazují, že „ne všichni obyvatelé ČR zaujímají k dobrovolnictví tak pozitivní postoj, jak by se mohlo zdát podle image dobrovolníků, který je sdílen v rámci komunity neziskového sektoru, nebo je prezentován v masmédiích. Důvěra obyvatelstva ve smysluplnost dobrovolné práce není automatická. Až čtvrtina obyvatelstva hledá a nachází v pozadí dobrovolnictví manipulaci, jež byla tak typická pro tento jev v období socialismu, který dobrovolnou práci zdiskreditoval. Na druhé straně téměř tři čtvrtiny dotázaných vnímají dobrovolnictví pozitivně a vidí v něm alternativu, resp. východisko z konzumní společnosti. Nicméně, ze socialismu zděděné bariéry šíření dobrovolnické myšlenky zde stále ve značné míře přetrvávají...“ (Pospíšilová, Frič, 2010, s. 27) Výsledky jiného výzkumu (Mindlová, Šamánková, 2001) ale potvrdily, že dobrovolníci nejsou náboženští či ekologičtí fanatikové s přebytkem volného času, chybějícími rodinnými vazbami a narušenou osobnostní strukturou, ale jedinci sociálně angažovaní, humanisticky orientovaní a vzdělaní.

Motivací k činnosti je jim především možnost navázání nových přátelství, uvědomění si hodnot v životě a zájem seznámit se s novým prostředím, novými činnostmi.³ Data získaná z výzkumu (Pospíšilová, Frič, 2010) ukazují na to, že nejčastější motivací českých dobrovolníků k činnosti je příjemné vyplnění volného času či seberealizace. Dobrovolník svou činnost vykonává „pro pocit, že dělá něco, co má smysl, a že při takové práci je jasný cíl. Mezi mladšími dobrovolníky převládá názor, že dobrovolnická práce jim přináší možnost získat nové zkušenosti, navázat nové vztahy a uplatnit své schopnosti. Starší lidé (zejména důchodci) vykonávají dobrovolnickou práci častěji na základě morálního nebo náboženského přesvědčení.“ (Učební materiál „Vzdělávací modul pro pracovníky v oblasti sociální péče“, kap. 1.2) Další motiv pro výkon dobrovolné činnosti je možnost změnit mezilidské vztahy a udělat svět o něco lepším.

³ Tošner (Tošner, Sozanská, 2006, s. 47) uvádí 3 druhy motivace vedoucí k dobrovolné činnosti – konvenční, reciproční a nerozvinutá.

(Tošner, 2003) Tyto skutečnosti musí vzít zařízení v potaz, když začíná uvažovat o tom, že chce založit fungující dobrovolnický program na svém pracovišti.

V České republice jsou zatím nejpočetnější skupinou dobrovolníků studenti a lidé ve věku mezi 40 a 50 lety. Výzkumy (Pospíšilová, Frič, 2010) ukazují, že dobrovolné činnosti se věnuje 32% z celkového počtu lidí ve věku 15-24 let, 32% z celkového počtu lidí ve věku 25-34 let, 31% z celkového počtu lidí ve věku 35-44 let, 33% z celkového počtu lidí ve věku 45-54 let, 29% z celkového počtu lidí ve věku 55-62 let a 22% z celkového počtu lidí ve věku nad 65 let. Dobrovolníci se nejvíce angažují v nestátních neziskových organizacích. V zemích, kde má dobrovolnictví nepřerušenou tradici, najdeme mezi dobrovolníky všechny profesní i věkové skupiny. Velká skupina je tvořena ženami, kterým odrostly děti a lidmi v penzi. (Zemanová, Kořínková, Tošner, 2005)

Nejvyšší dosažené vzdělání souvisí s tím, zda se člověk rozhodne stát se dobrovolníkem. Výzkumy (Pospíšilová, Frič, 2010, s. 23) toto potvrzují: „Pravděpodobnost, že je člověk dobrovolníkem se statisticky významně zvyšuje s rostoucím dosaženým vzděláním. V kategorii lidí se základním vzděláním nebo vyučenými bez maturity je čtvrtina dobrovolníků (24%), z lidí s maturitou nebo vyšší odbornou školou je přibližně třetina dobrovolníků (34%) a mezi vysokoškoláky se dobrovolnictví věnuje již 40% osob.“

V České republice obecně nezáleží na pohlaví v souvislosti s výkonem dobrovolné činnosti. Existují ale oblasti, které jsou tradičně zastoupeny více ženami (kultura, zdravotní a sociální služby) a které jsou zastoupeny více muži (sport, dobrovolní hasiči). (Pospíšilová, Frič, 2010)

Jak je to s délkou působení dobrovolníka v organizaci? Výsledky výzkumu (Pospíšilová, Frič, 2010, s. 21) odpovídají, „že mnozí lidé pro své organizace pracují velmi dlouhou dobu, jsou jejich stabilními dobrovolníky. Přelétaví dobrovolníci, kteří pracují pro jednu nejdůležitější organizaci méně, než 6 měsíců tvoří jen 5% dobrovolníků. Další asi čtvrtina (27%) pracuje půl roku až rok. Avšak největší část dobrovolníků pracuje pro jednu organizaci dva až pět let. A další třetina déle než 5 let, to je skutečná stabilita a loajalita k jedné organizaci. Například konkrétně dobrovolníků, kteří pro svoji organizaci pracují 10 let je 7%. (...) Valná většina dobrovolníků pracuje jen pro jednu organizaci a ti, kdo pracují pro dvě nebo víc nepředstavují ani pětinu z celkového počtu dobrovolníků (18%).“

Můžeme se ptát, co dobrovolníci přinášejí organizaci, proč by se organizace měla o dobrovolníky zajímat. Pracovníci Národního dobrovolnického centra Hestia, kteří se

dobrovolníky a jejich začleňováním do organizací zabývají již dlouho, uvádí, že dobrovolníci jsou nositeli nejen pomoci, ale i lidskosti. Nabízejí nové pohledy na problémy v organizaci. Mají čas a chuť vykonávat činnosti, na které při běžném provozu není prostor. Zvyšují tak výrazně kvalitu poskytovaných služeb a zlepšují celkovou atmosféru v organizaci. Dobrovolníci se zaměřují na to, co je v klientovi zdravé a na tom staví svou činnost. Propagují také organizaci na veřejnosti, potvrzují, že organizace jedná transparentně – může si dovolit neustálou kontrolu dobrovolníky. (Tošner, Sozanská, Jiránek, 2005; Zemanová, Kořínková, Tošner, 2005)

1.1.1. Dobrovolník v sociálních službách

I v domovech pro seniory hrají dobrovolníci nezastupitelnou roli. Jak říká Daniela Lusková (Tošner, 2003, s. 7), „Potřebujeme dobrovolníky proto, aby se podíleli na zvyšování kvality života seniorů. Lidé žijící v zařízeních sociálních služeb potřebují kolem sebe nejen kvalifikovaný personál, který jim zajistí základní životní potřeby, ale potřebují také někoho, kdo na ně bude mít čas. Čas na naslouchání životním příběhům, vítězstvím i prohrám, steskům i radostem. Někteří z nich nemají rodiny, které mají čas, někteří své rodiny vůbec nemají. Proto potřebujeme dobrovolníky. Ti nejsou zatíženi stresem z toho, že musí umýt klienty na celém patře, všem dát najíst. Sednou si a mají čas právě jen na babičku Aničku, dědečka Františka. Mají čas vzít vozíček a vyjet na zahradu, mají čas přečíst noviny, mají čas vypovědět všechny nové „drby“ z města.“

Uvedeme jeden konkrétní příklad toho, jak mohou dobrovolníci přispět ke zvýšení nabídky služeb poskytovaných v zařízení. Folajtárová a Gaudeková (Tošner, Sozanská, Jiránek, 2005) uvádí, jak v jednom domově pro seniory dobře funguje dobrovolníky vedený pěvecký kroužek. Tento kroužek plní několik úkolů – klienti mají možnost vzájemně se setkat. Klienti v zařízení sice bydlí fyzicky blízko sebe, ale navzájem se vůbec neznají. Při této příležitosti mají možnost navázat nová přátelství. Seznámí se také s lidmi „zvenčí“ – dobrovolníky. O prospěšnosti hudby se není třeba rozepisovat. Nejenže zlepšuje paměť klientů, zvyšuje jejich komunikační schopnosti, ale přináší dobrou náladu. Lidové písně navozují klientům příjemné vzpomínky na mládí, společné zpívání dává klientům zažít pocit uspokojení ze společné aktivity. Bez dobrovolníků by tento program vůbec nebylo možné realizovat.

Dobrovolníci mají v sociálních službách zvláštní postavení. Pomáhají personálu tím, že za něj zastanou „lidský faktor“. Např. v hospici nebo domově pro seniory, kde odborný zdravotnický personál zajišťuje velmi náročnou zdravotnickou péči, už lékaři ani sestry nemají dostatek času ani síly sednout si k lůžku nemocného a jen tak si s ním povídat nebo naslouchat. Tuto úlohu může skvěle zastoupit dobrovolník. Ten není vázán žádnými profesními povinnostmi, přichází do zařízení z vlastní iniciativy a pouhým rozhovorem, pohlázením či předčítáním knihy tak velmi vhodně doplňuje péči o nemocného. (Tošner, 2003)

„Například v nemocnicích či zařízeních sociální péče je dobrovolník spojnicí s vnějším zdravým světem, kontaktním mostem pro člověka v obtížné životní situaci, nositelem změny a tvůrčího přístupu k životu. Přináší pacientovi možnost tvořivé činnosti, což je jedna z nejpřirozenějších lidských aktivit, která má významný vliv na utváření člověka bez ohledu na jeho věk, zdraví, sociální postavení, profesi, vzdělání, rasu a pohlaví.“ (Tošner, 2003, s. 6)

Výsledky výzkumu (Křížová, Tošner, 2011) ukázaly, že dobrovolníci, kteří působí buď ve zdravotní nebo sociální oblasti, tvoří jen malou skupinu (asi 16%) z celkového počtu dobrovolníků. Tito dobrovolníci se od ostatních liší průměrně vyšším vzděláním, vyšším zastoupením žen a bydlištěm ve městě. Jiná je také jejich motivace k činnosti – převažuje občanská povinnost a emocionální motivace. Převládá u nich pocit, že jejich pomoc potřebují lidé, které znají, soucit s lidmi, kteří neměli v životě tolik štěstí a že jednoduše cítí, že je důležité pomáhat jiným. Naposled jmenovaná položka je dle výsledků výzkumu jednoznačně nejsilnější motivací u této skupiny dobrovolníků. Je u nich tedy silnější altruistické smýšlení. Naopak velmi slabé jsou hedonistické a náboženské prvky. Velkou roli u těchto dobrovolníků hraje svědomí reprezentované silným pocitem občanské povinnosti. Ostatní dobrovolníci (dobrovolní hasiči, sportovci atp.) akcentovali spíše vnější tlak okolí. Také ve vyšší míře uváděli, že o jejich činnosti ví většina přátel, dobrovolníci ve zdravotních a sociálních službách toto nepředpokládali. Výzkum odhalil velmi zajímavou věc, totiž to, že dobrovolníci ve zdravotních a sociálních službách preferují manažerský či reflexivní model dobrovolnictví. To znamená formální dobrovolnictví, které je charakterizováno vysokou úrovní managementu a řízení, koordinace, vyjednávání, plánování a flexibility. Z tohoto můžeme učinit závěr o potřebnosti profesionálního řízení a Metodiky pro práci s dobrovolníky v Domově svaté Alžběty.

1.2. Právní úprava dobrovolnictví

Od 1. ledna 2003 platí v České republice zákon č. 198/2002 Sb. O dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (dále jen zákon o dobrovolnické službě). Důvodová zpráva k návrhu zákona o dobrovolnické službě (Tošner, 2003, s. 20) uvádí, že: „... zákon reaguje na skutečnost, že ve společnosti existují na jedné straně skupiny lidí, kteří v zájmu vytvoření rovných příležitostí potřebují pomoc jiných, a na druhé straně existují lidé, kteří podle svých možností a schopností, vedeni pocitem solidarity, jsou ochotni jim nezištně tuto pomoc poskytnout. Toto vědomí solidarity a humanitární pohled na svět je základním prvkem dobrovolnictví. Úkolem dobrovolnictví není nahrazovat funkce orgánů veřejné správy, ale může je vhodně doplňovat a může působit i v oblastech, kde stát ani územní samosprávné celky činit objektivně nemohou“.

Zákon o dobrovolnické službě klade na neziskové organizace poměrně vysoké nároky z hlediska formálních náležitostí dobrovolnictví. Zákon se ale vztahuje pouze na akreditovaná zařízení, v ostatních zařízeních proto může dobrovolnictví probíhat takovým způsobem, jak to vyhovuje dobrovolníkům, organizaci i konkrétním klientům. Přiměřená míra formalit však může dobrovolnictví jen prospět. Jasně vymezené kompetence dávají dobrovolníkovi totiž pocit jistoty. (Zemanová, Kořínková, Tošner, 2005) Domov svaté Alžběty není akreditovaným zařízením, nemusí proto splňovat všechny podmínky. Přesto ale považujeme za důležité ve zkratce shrnout současnou právní úpravu dobrovolnictví a vyjasnit některé pojmy.

Zákon, který se zabývá dobrovolnictvím, je tedy zákon číslo 198/2002 Sb. O dobrovolnické službě a o změně některých zákonů. Tento zákon znamená pro veřejně prospěšné dobrovolnictví uznání a podporu státu. (Zemanová, Kořínková, Tošner, 2005) Definuje dobrovolníka jako fyzickou osobu „a) starší 15 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby na území České republiky, b) starší 18 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby v zahraničí, která se na základě svých vlastností, znalostí a dovedností svobodně rozhodne poskytovat dobrovolnickou službu“ (Zákon č. 198/2002 Sb., §3, odstavec 1)

Dále pak defínuje dobrovolnickou službu jako „činnost, při níž dobrovolník poskytuje a) 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, jakož i pomoc při péči o děti, mládež a rodiny v jejich volném čase, b) 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 písmenu a), nebo c) pomoc při uskutečňování rozvojových programů a v rámci operací, projektů a programů mezinárodních organizací a institucí, včetně mezinárodních nevládních organizací.“ (Zákon č. 198/2002 Sb., §2, odstavec 1)

Zákon také zavádí pojmy „vysílající“ a „přijímající organizace“. „Vysílající organizací podle tohoto zákona je 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 tohoto zákona je osoba, pro jejíž potřebu je dobrovolnická služba vykonávána, způsobilá uzavřít smlouvu s vysílající organizací a schopná dostát závazkům z této smlouvy.“ (Zákon č. 198/2002 Sb., §4, odstavec 1, 2)

Zákon, jehož realizací je pověřeno ministerstvo vnitra (konkrétně Odbor prevence kriminality), upravuje postavení dobrovolníka a zakotvuje povinnost uzavírat s ním smlouvu. Tím zajišťuje dobrovolníkovi ochranu a pocit jistoty. Díky písemné smlouvě je snazší i evidence hodin, které dobrovolník stráví v organizaci. Tyto hodiny je potom možné přepočítat na peníze a vyjádřit tak ve finančních jednotkách přínos dobrovolníků pro organizaci. Je také jednodušší evidence rozmanité činnosti vykonávané dobrovolníky. Podpisem smlouvy vyjadřuje dobrovolník své odhodlání pravidelně vypomáhat v organizaci a více si tak uvědomuje svůj závazek. V případě, že organizace vede databázi jmen a adres dobrovolníků, je povinna s těmito údaji zacházet podle zákona o ochraně osobních údajů (Zákon č. 101/2000 Sb.). To znamená, že musí mít od každého dobrovolníka souhlas s evidencí jeho údajů. Smlouva může obsahovat jako přílohu Kodex dobrovolníka (soupis práv a povinností dobrovolníka v daném zařízení) a Mlčenlivost dobrovolníka, pokud tyto nejsou přímo součástí smlouvy. Ve smlouvě by neměl chybět údaj o době trvání smlouvy, přesně vymezený úkol dobrovolné činnosti a podmínky zrušení smlouvy. Rozsah smlouvy je takový, aby svou složitostí a délkou neodrazoval dobrovolníka od činnosti. (Zemanová, Kořínková, Tošner, 2005)

Každý dobrovolník je při své činnosti vystaven menším či větším rizikům různých ztrát, zničení, poškození, úrazů – ať vlastních, způsobených druhou osobou či způsobených druhé osobě. Proto je dobré, aby byli dobrovolníci pojištěni. Obecně se doporučuje pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou dobrovolníkem a úrazové pojištění. Odpovědnostní pojištění

se používá v programech, kde dobrovolníci mají na starosti nezletilé děti a v programech, kdy se dobrovolníci pohybují v nemocnicích a domovech pro seniory. Dobrovolníci i organizace, pro kterou se angažují, se mohou cítit bezpečněji, když vědí, že případná škoda dobrovolníkem nechtěně způsobená je kryta pojištěním. V současnosti v České republice existují pojišťovny, které nabízí tyto typy pojistek. (Zemanová, Kořínková, Tošner, 2005; Tošner, 2003)

„Z právní úpravy vyplývají také benefity, mezi které patří možnost úhrady veřejného zdravotního pojištění, možnost hrazení důchodového pojištění, možnost započítání doby výkonu dobrovolnické služby do náhradní doby zaměstnání při posuzování nároku podpory v nezaměstnanosti, výhody v oblasti daně z příjmu a daně darovací. Obecně lze říci, že hlavním cílem právní úpravy je profesionalizace a nastavení standardů činnosti nestátních neziskových organizací v oblasti dobrovolnictví.“ (Jiránek, 2010, s. 12)

V minulosti ale existoval problém s výkladem zákona o sociálních službách (Zákon č. 108/2006). Dobrovolník v něm mohl být považován za pracovníka vykonávajícího činnost v sociální službě. Tento nesprávný dojem vznikl v případě, že náplní dobrovolnickovy činnosti byly podobné úkoly, jaké měl placený personál. Tento náhled s sebou nesl mnohá úskalí. Dobrovolníci by museli splňovat všechny podmínky na vzdělání a počet hodin praxe uvedených v zákoně. Ministerstvo práce a sociálních věcí však vydalo stanovisko, ve kterém uvádí, že dobrovolníci nemohou být považováni za pracovníky v sociálních službách a nevztahují se na ně tedy požadavky uvedené v zákoně o sociálních službách. (Zákon č. 108/2006 Sb., §115, odstavec 2)

Ve stanovisku Ministerstva práce a sociálních věcí (Tošner, 2010, s. 4) se konkrétně uvádí, že „dobrovolník, který není pracovníkem ve smyslu pracovně právních předpisů, se při výkonu své činnosti řídí občanským zákoníkem a to jak v případě, kdy přichází do sociálních služeb v akreditovaném režimu dle zákona č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě, tak i v případě, kdy je dobrovolnictví organizováno mimo působnost zákona o dobrovolnické službě. Dobrovolníci nevykonávají činnosti v pracovně právním režimu, nejsou tedy profesionálními odbornými pracovníky v sociálních službách dle § 115 a § 116 zákona č. 108/2006 Sb. Dobrovolníci vykonávají svou činnost v režimu, § 2, odst. 2, zákona č. 198/2002 Sb. a proto nemohou ani být registrováni jako poskytovatelé sociálních služeb. V sociálních službách by dobrovolníci měli uzavřít smlouvu o výkonu dobrovolnické služby dle § 5, odst. 1, 2, 3, zákona o dobrovolnické službě a působit dle pravidel, které poskytovatel definuje podle Standardu

kvality sociálních služeb č. 9, kritéria uvedeného pod písm. d, přílohy č. 2, prováděcí vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb. k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.“

V Příloze č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách je ve standardu č. 9, kritériu c) uvedeno, že „c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem“. (Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb.) Z tohoto jasně vyplývá, že poskytovatel může pracovat s dobrovolníky takovým způsobem, jak s nimi pracují dobrovolnická centra. To znamená, že je může svobodně vybrat, připravit je, uzavřít s nimi smlouvu, pojistit je, případně supervidovat či kontrolovat.

„V praxi jsou dobrovolníci potřební i ve standardu 15 c), podle kterého „poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby“. Zde se potvrzuje (...) zkušenost, že dobrovolníci se mohou účinně podílet nejen na hodnocení, ale také na zvyšování kvality poskytovaných služeb.“ (Tošner, 2007, s. 4)

1.3. Další termíny

Další pojmy, které se v souvislosti s dobrovolnictvím často používají, jsou „dobrovolná“ a „dobrovolnická“ činnost nebo služba. Tošner (Tošner, Sozanská, 2006, s. 37) uvádí, že dobrovolnickou činností rozumíme „aktivity spojené s organizací dobrovolnictví“ a dobrovolnou službu chápeme jako „vlastní výkon dobrovolné pomoci“.

Můžeme ještě rozlišit dobrovolnou činnost vzájemně a veřejně prospěšnou. Smyslem vzájemně prospěšné dobrovolné činnosti je vzájemná pomoc – např. spolek zahrádkářů. Veřejně prospěšná dobrovolná činnost je primárně zaměřená na pomoc ostatním – např. v denním centru pro seniory. (Tošner, Sozanská, Jiránek, 2005)

Dobrovolnou činnost také dělíme z hlediska časového vymezení. Může se jednat o dobrovolné zapojení při jednorázových akcích pořádaných několikrát do roka. Dalším typem je dlouhodobá dobrovolná pomoc, která je poskytovaná pravidelně a dlouhodobě – např. jedenkrát za týden dvě hodiny. Další formou je dobrovolná služba, kterou rozumíme závazek se

dlouhodobě, několik měsíců i let, věnovat dobrovolné činnosti obvykle mimo svoji zemi. (Tošner, Sozanská, 2006; Zemanová, Kořínková, Tošner, 2005)

Je nezbytné si uvědomit, že v souvislosti s dobrovolnictvím nemůžeme hovořit o dobrovolné práci. Pojem „práce“ explicitně směřuje k pracovnímu právu a pracovněprávním vztahům a s tím k související otázce mezd, platů a daňových aspektů. Výše jsme jasně uvedli, že dobrovolník koná svou činnost bezplatně, bez nároku na odměnu. Proto je mnohem přesnější a výstižnější používání pojmu dobrovolná služba nebo činnost. Při uzavírání smlouvy s dobrovolníkem používáme proto příkazní nebo nepojmenované smlouvy podle občanského zákoníku. (Tošner, Sozanská, 2006)

Existuje formální a neformální dobrovolnictví. Formální dobrovolnictví je vykonáváno v rámci nějaké organizace nebo je organizací zajištěno a zprostředkováno (např. dobrovolnickým centrem). Naproti tomu neformální dobrovolnictví se děje mimo organizační kontext (např. sousedská výpomoc).

Existuje rozdíl mezi dobrovolnou službou a dobrovolným členstvím. Služba odkazuje na převážně veřejně prospěšnou činnost a členství souvisí spíše s pocitem, že někam patříme. (Tošner, Sozanská, Jiránek, 2005)

Dobrovolnictví je „svobodně zvolená práce pro druhé bez nároku na finanční odměnu.“ (Skovajsa, 2010, s. 125) Vidíme tedy, že dobrovolnictví je charakterizováno třemi znaky. Prvním znakem je, že dobrovolnictví je bez nároku na odměnu. Některé druhy plateb jsou ale běžné (např. náhrady výdajů jako je cestovné). Akceptovatelné jsou i drobné dárky. Je však těžké určit, kde přesně leží hranice mezi drobným dárkem a odměnou za vykonanou činnost. Druhým znakem činnosti je svobodné a nevynucené rozhodnutí k jejímu konání. Jak je to ale v případě komunitní služby jako náhrady za vězení, v případě nezaměstnaných, kterým dobrovolná práce umožňuje reintegraci do trhu práce, nebo povinné praxe a stáže studentů? V některých komunistických zemích je dobrovolná práce součástí ideologie. Jak vnímat dobrovolnictví, když je někdo vykonává z pocitu viny, z morální nebo náboženské povinnosti? Třetím znakem dobrovolnictví je jeho zaměření ve prospěch druhých. Tímto z pojmu „dobrovolnictví“ vyřazujeme neplacenou práci pro vlastní organizaci či skupinu (sportovní, svépomocná, rekreační...). (Skovajsa, 2010)

Upřesníme si i pojmy „dobrovolná“ a „dobrovolnická“ organizace. Dobrovolnická organizace je ta, která se zabývá organizací dobrovolné činnosti. Dobrovolná organizace má svou činnost postavenou na dobrovolnících. (Tošner, Sozanská, 2006)

Organizace můžeme rozdělit podle míry činnosti, kterou dobrovolníci pro organizaci vykonávají. Prvním typem je organizace, jejíž chod je přímo závislý na činnosti dobrovolníků. Jedná se kupříkladu o humanitární akce – bez pomoci dobrovolníků nejsou realizovatelné. V dalším typu organizace vykonávají dobrovolníci svou činnost spolu se zaměstnanci. Dobrovolná činnost není základem provozu organizace. Kdyby činnost nebyla vykonávána dobrovolníky, musela by být vykonávána placenými zaměstnanci. Dobrovolníci tak výrazně přispívají ke snížení finančních nákladů. V dalším typu organizace není činnost dobrovolníků pro vlastní chod organizace nutná, ale výrazně přispívá ke zkvalitnění poskytovaných služeb. Organizace bez nich může fungovat. (Tošner, Sozanská, 2006)

V řadě zemí působí neziskové organizace, které se specializují na management dobrovolnictví – tzv. dobrovolnická centra. V poslední době (kolem roku 2000) tato centra začala vznikat i v České republice. Dobrovolnická centra jsou ve většině případů nestátní neziskové organizace (nejčastěji občanská sdružení nebo obecně prospěšné společnosti), které dobrovolníky získávají, zaškolují a nabízí jim možnost uplatnění. Dobrovolnické centrum může provádět buď pouze nábor a evidenci a propojovat navzájem organizace, které hledají dobrovolníky se zájemci o dobrovolnou činnost. Nebo může centrum dobrovolníky vyhledávat a evidovat, připravovat na jejich činnost v organizaci a také je pojišťovat a supervidovat.

Posláním center je propagace myšlenky dobrovolnictví ve společnosti (což je jeden z cílů Evropského roku dobrovolnictví – viz níže) a ve spolupráci s neziskovými organizacemi v regionu zapojení obyvatel do řešení problémů komunity. Toto poslání realizují níže uvedenými činnostmi, jako jsou kupříkladu spolupráce s médii, obcemi, samosprávami a státními orgány nebo vlastními dobrovolnickými programy, které řeší aktuální problémy komunity. Spolupracují také s regionálními partnery, kterými obvykle jsou neziskové organizace a ostatní dobrovolnická centra a programy.

Přesto dobrovolnictví není doposud tak v povědomí české veřejnosti jako v jiných západoevropských zemích nebo USA. V současnosti se situace pomale zlepšuje – dobrovolnictví je legislativně upraveno, v médiích se objevují různé články nebo programy, které se tímto zabývají. (Tošner, Sozanská, 2006) Rok 2011 je vyhlášen jako Evropský rok dobrovolných

činností na podporu aktivního občanství 2011, jehož cíli jsou zejména zlepšení povědomí o hodnotě a významu dobrovolnictví, ocenění a uznání dobrovolné činnosti, umožnění organizátorům dobrovolných činností, aby zlepšili jejich kvalitu a vytvoření prostředí příznivého pro dobrovolnictví.⁴ (Křížová, Tošner, 2011) Dá se tedy předpokládat, že se v budoucnu dobrovolnictví přece jenom stane přirozenou součástí naší společnosti.

1.4. Fáze zavádění dobrovolnického programu do organizace

Dobrovolná činnost nemůže být vynucena. Dobrovolníci svou činnost vykonávají z vlastního rozhodnutí, spontánně. Nabízí se otázka, zda organizování dobrovolné činnosti není na škodu, nebrání její spontaneitě a tvořivosti. Musíme brát v potaz organizaci, její pravidla a chod. Dobrovolnictví musí organizaci prospívat. Je proto nutné v rozumné míře kombinovat oba přístupy – spontaneitu dobrovolníků a jejich profesionální řízení. Důraz kladený na profesionální vedení dobrovolníků neznamena stabilizaci neměnného systému, ale vytvoření pružného rámce podporujícího svobodné uplatnění dobrovolníka. (Tošner, Sozanská, Jiránek, 2005) „Úspěšná činnost neziskové nevládní organizace je založena na nadšení profesionálů a profesionalitě práce s dobrovolníky.“ (Tošner, Sozanská, 2006, s. 69)

Dobrovolník je ochoten věnovat svůj čas a energii prospěšnému cíli bez nároku na odměnu. To samo o sobě nestačí. Aby se dobrovolníci stali skutečným zdrojem pomoci, potřebují stejný styl řízení jako profesionálové. (Tošner, Sozanská, 2006) „Aby byla dobrovolná pomoc účinná, je potřeba její efektivní organizování. Dobrovolnictví ve světě dosáhlo takového rozsahu, že se vytvořil nový obor – management dobrovolnictví. Dobře připravený dobrovolnický program může zvýšit nejen výkonnost, ale i profesionalitu neziskové organizace a při tom nic neubírá z tvořivosti a spontaneity dobrovolníků.“ (Tošner, 2003, s. 4)

V případě, že se organizace rozhodne zapojit do své činnosti dobrovolníky, potřebuje člověka, který by je a jejich činnost vedl, a organizoval. Většinou to bývá zaměstnanec dané organizace. Je dobré, když si sama organizace zvolí svého koordinátora. Ten vede databázi dobrovolníků, pomáhá při přípravě a následné realizaci školení a supervizi dobrovolníků, schází se s dobrovolníky, plánuje náplň jejich činnosti a tu pak také hodnotí. Je dobré, když práci

⁴ Evropský rok dobrovolnictví 2011. [on-line] cit. 19.3.2011, dostupné z: <http://www.dobrovolnik.cz/evropsky-rok-dobrovolnictvi-2011/>.

s dobrovolníky koordinuje pouze jeden zvolený zaměstnanec (může jím být i dobrovolník) a ten pak aktuálně informuje vedení o dění v oblasti dobrovolnictví, zastupuje organizaci v této oblasti na veřejnosti a především sami dobrovolníci vědí, na koho konkrétního se mohou v organizaci obrátit, kdo je jejich „klíčovým“ člověkem. (Tošner, 2003)

Aby byli dobrovolníci organizací pozitivně přijati, je třeba, aby všichni zúčastnění (organizace, její pracovníci, klienti i dobrovolníci) nejprve porozuměli smyslu dobrovolnictví. Dobrovolnický program je založen na týmové spolupráci všech zúčastněných, od kterých vyžaduje vzájemnou důvěru, vstřícnost, trpělivost a ochotu spolupracovat. Každé zavádění nového programu do již existující struktury zařízení vyžaduje určitý čas, který není možné vynechat. Je třeba k tomu, aby se starý a nový program mohly prolnout a navzájem přizpůsobit. (Zemanová, Kořínková, Tošner, 2005)

Ještě před zavedením dobrovolnického programu do organizace je dobré si uvědomit a jasně vymezit, jaké činnosti může dobrovolník s klientem vykonávat, aniž by překročil své kompetence. Je nutné mít předem stanoveno, co všechno potřebuje dobrovolník vědět a umět, aby mohl s klientem vykonávat některé činnosti, to znamená, jaké informace může od koordinátora a personálu dostat. Také musí být určeno, jaké informace bude mít personál o činnosti vykonávané dobrovolníky, o jejich kompetencích a dovednostech. Také by mělo být jasné, jaké zpětné informace může dát dobrovolník zaměstnancům o klientovi. Je třeba také mít stanovené konkrétní informační toky mezi všemi zúčastněnými stranami. (Tošner, Sozanská, Jiránek, 2005)

Pro maximální a efektivní využití dobrovolnického programu je nutné respektovat specifika zařízení, podpořit již existující zdroje a vlastní kreativitu personálu, přizpůsobit nové nápady tak, aby byly použitelné v daných podmínkách a vyhledat a stimulovat rezervy v organizační a personální oblasti. Dobrovolnický program se rozvíjí za předpokladu, že je personál motivován a dobrovolníkům nakloněn a vedení organizace program podporuje a je ochotno investovat prostředky do organizačních změn. Dále je nutné mít jasně stanovené mantinely pro činnost dobrovolníka – dobrovolník nenahrazuje zaměstnance zařízení, ale jejich práci vhodně doplňuje a dobrovolná činnost je v souladu s platnou legislativou. Organizačními kritérii pro zavádění nových dobrovolných činností do praxe jsou cílený nábor a výběr vhodných dobrovolníků pro určitou činnost, jejich zaškolení a zajištění supervize, stanovení a popis činností, které může dobrovolník s klientem vykonávat, stanovení rizik v činnosti dobrovolníka, výčet informací, které

má personál i dobrovolník k dispozici a jasně stanovené informační toky. Aby byla dobrovolná činnost udržitelná, je nutné definovat a zajistit finanční, materiální, prostorové a organizační podmínky a potřeby ze strany personálu a koordinátora dobrovolníků. Jako rizikové oblasti z hlediska stability programu jmenujme například nedostatečnou informovanost personálu, špatnou komunikaci mezi dobrovolníky a personálem, malou zpětnou vazbu pro dobrovolníky a nerozlišování dobrovolníků a zaměstnanců ze strany klientů. (Tošner, Sozanská, Jiránek, 2005; Zemanová, Kořínková, Tošner, 2005)

V první fázi je třeba získat souhlas organizace se zavedením programu, potom informovat všechny zaměstnance o principech, smyslu a plánovaném průběhu programu. Vhodné je též zmapovat, zda by vůbec nějací dobrovolníci měli zájem se zapojit. Je lepší začít s menším počtem dobrovolníků, kteří projdou úvodním školením. Pokud je to možné, doporučují se častá supervizní setkání. Musíme si uvědomit, že tato fáze vyžaduje mnoho trpělivosti. (Zemanová, Kořínková, Tošner, 2005)

Druhá fáze znamená stabilizaci a případné rozšiřování programu. Vhodné je provést evaluační šetření, jehož výsledky by měly přinést informace o tom, co je v programu funkční a v čem je naopak potřeba provést změnu. Třetí fáze je charakteristická implementací dobrovolnického programu do zařízení. Pracovníci a dobrovolníci by měli spolu systematicky spolupracovat. Jejich společná činnost zvyšuje kvalitu života klientů. Pracovníci musí být motivováni a ochotní podílet se na rozvoji programu a hledání nových cest. (Zemanová, Kořínková, Tošner, 2005)

Z výše uvedeného vyplývá, že dobrovolníci nemohou být považováni pouze za levnou pracovní sílu, která nahradí profesionální zaměstnance nebo za pracovníky, kteří udělají práci, do které se nikomu nechce. (Tošner, 2003) Dobrovolníci jsou nedělitelnou součástí celého týmu v organizaci. Na jejich činnost je nutné je vhodně zaškolit.

Práce s dobrovolníky probíhá v neustále se opakujícím cyklu. Nejprve je nutný nábor nových dobrovolníků, který může být v počáteční fázi fungování programu obtížný. Existují však různé formy – letáky, spolupráce s dobrovolnickým centrem, spolupráce s lokálním tiskem, vlastní internetová prezentace, větší jednorázová akce spojená s propagací činnosti dobrovolníků v zařízení, cílené přednášky ve školách nebo pozitivní hodnocení od stávajících dobrovolníků. Následuje úvodní pohovor zájemce a koordinátora, který je rozčleněn na informační část, ve které si účastníci vzájemně ujasní základní informace o dobrovolnickém programu, organizaci, práva a

povinnosti dobrovolníka, možnosti jeho uplatnění a samotný rozhovor, ve kterém zájemce sdělí svou motivaci k činnosti, očekávání od zařízení, případně zkušenosti s podobným zařízením. Koordinátor může zájemce odmítnout, pokud se zájemce nachází v psychické krizi, vnímá dobrovolnictví jako příležitost k evangelizaci nebo prosazování svých osobních zájmů nebo jako hlavní motivaci uvede soucit, touhu se obětovat atp. Výběr dobrovolníků je zásadní zvláště v počátcích dobrovolnického programu, kdy personál podle nich bude posuzovat celý program. Úvodní setkání se doporučuje zakončit návštěvou zařízení, neboť většina zájemců má o zařízení pouze mlhavou představu. V roli průvodce se uplatní zkušený dobrovolník, který zájemci umožní nezávazně a bez zodpovědnosti za program seznámit se s prostředím a s klienty. V případě, že se zařízení rozhodne zájemce přijmout, je nutná zájemcova příprava. (Zemanová, Kořínková, Tošner, 2005)

Náročnost přípravy dobrovolníků závisí na jejich budoucí vykonávané činnosti. Pokud bude dobrovolník pouze zalepovat a nadepisovat obálky, určitě mu budou stačit pouze základní informace řečené během deseti minut. U některých činností bude nutno s dobrovolníkem probrat spoustu detailů, seznámit jej s organizací, s jejím posláním, promyslet postup akce, rozdělit si úkoly, aby dobrovolník byl poté schopen pracovat samostatně – příprava bude trvat několik hodin. V případě, že se bude dobrovolník věnovat činnosti dlouhodobě, a to hlavně činnosti, kdy bude vstupovat do vztahu s klientem, je nutná delší příprava formou až tří denního výcviku. (Tošner, 2003) Cílem dlouhodobějšího výcviku je prozkoumat motivaci dobrovolníků, seznámit je s formálními podmínkami činnosti, právy, povinnostmi, vytvořit z dobrovolníků tým, rozptýlit jejich obavy a nejasnosti. Podstatná část výcviku by měla být tvořena přehráváním modelových situací, se kterými se dobrovolník může v zařízení setkat. Je užitečné mít zpracovány informace a doporučení v tištěné podobě a poskytnout je dobrovolníkům. (Zemanová, Kořínková, Tošner, 2005)

V další fázi následuje zahájení dobrovolné činnosti, při které zájemce podepíše smlouvu a je seznámen s potřebnou dokumentací (mlčenlivost, kodex dobrovolníka apod.). V průběhu činnosti dobrovolníků se doporučuje pořádat odborné semináře a přednášky na aktuální témata spojená s dobrovolnickou činností v zařízení. (Zemanová, Kořínková, Tošner, 2005) V případě, že organizace dobrovolníky přijme, nabízí se otázka, co musí organizace udělat, aby si dobrovolníky udržela. Dobrovolníci potřebují cítit, že je jejich činnost organizací pozitivně přijímána a ceněna. Potřebují pochvalu za svou činnost. Je důležité dobrovolníky k jejich práci

neustále motivovat a dávat jim najevo, jak si jich organizace považuje. Vděčnost za dobrovolnou činnost vyjadřujeme poměrně často a v rozmanitých formách. Tou nejjednodušší formou je obyčejné: „děkuji vám“. Dále můžeme dobrovolníkům popřát k svátku nebo k narozeninám, vhodnou příležitostí pro obdarování jsou také vánoční svátky. Dárky nemusí být luxusní a drahé, dobrovolníci mnohdy ocení jednoduchou věc, která je nějak spojena s organizací, ve které působí. V mnoha případech je vhodné dobrovolníkům veřejně poděkovat, např. lze uvést jejich jména ve výroční zprávě nebo můžeme uspořádat společné setkání dobrovolníků a zaměstnanců organizace, kde dobrovolníky oceníme. V řadě regionů se každoročně vyhlašuje cena Křesadlo – ocenění nejlepších dobrovolníků za uplynulý rok. Dobrovolníci z pomáhajících profesí mohou potřebovat pravidelnou podporu a supervizi prováděnou terapeutem, psychologem nebo jiným odborníkem, který jim vysvětlí problémy klientů, se kterými jsou v kontaktu. Může také zabránit jejich vyhoření, přebírání zodpovědnosti za události a problémy klientů, které nemohou ovlivnit. Pomůže jim naučit se dodržovat základní pravidla psychohygieny, která jsou nezbytná pro pracovníky v pomáhajících profesích. Supervizní setkání mohou také výrazně přispět ke zvyšování kvality programů a také ke zlepšení vztahů v týmu. (Tošner, 2003; Tošner, Sozanská, 2006)

Poslední částí cyklu je ukončení spolupráce s dobrovolníkem. Ukončení vzájemné spolupráce může být po vzájemné dohodě. To znamená, že dobrovolník se rozhodne z nějakého důvodu (změna bydliště, náročný školní rozvrh, atp.) svou činnost ukončit. V takovém případě je vhodné mu poděkovat, předat osvědčení o dobrovolné činnosti a společně zhodnotit jeho dobrovolnou činnost. (Tošner, Sozanská, 2006) Nejčastější důvody odchodu dobrovolníka z programu jsou rozpor mezi představou a realitou, rutinní vztahy, špatné vztahy na pracovišti, nedostatečná zpětná vazba o vlastní činnosti a nemožnost uplatnit svou iniciativu. (Zemanová, Kořínková, Tošner, 2005)

Jak však reagovat, pokud dobrovolník začne hrubě porušovat daná pravidla? Je jasné, že dobrovolník v takovém případě musí organizaci opustit. Nejedná-li se ale o zásadní porušení pravidel, lze je řešit na pravidelném setkání, supervizi dobrovolníků nebo na osobní schůzce koordinátora s dobrovolníkem. Vždy by mělo být problémové pravidlo s dobrovolníkem probráno a znovu vysvětleno. Samozřejmě by měla být nabídnuta pomoc s jeho zvládnutím. Vyplatí se podrobně zjistit, proč dobrovolník pravidlo porušil. Především ve chvíli, kdy je některé pravidlo porušováno opakovaně nebo více dobrovolníky. Pokud to nepomůže, nebo

porušil-li dobrovolník pravidla zásadním způsobem, musíme se s ním rozloučit. Ukončení spolupráce dobrovolníka s organizací provede buď koordinátor dobrovolníků nebo statutární zástupce organizace. Doporučuje se si věci vyříkat a dobrovolníkovi jasně sdělit důvod, proč se s ním loučíme. Není-li toto možné, pak je dobré všechny materiály spolu s odůvodněním zaslat doporučeně poštou. Následným krokem je informace příjemci služeb dobrovolníka, tedy například klientovi, za kterým dobrovolník dochází. I ten by se měl co nejdříve dozvědět, že daný dobrovolník už není dobrovolníkem a z jakého důvodu. (Tošner, 2003)

Nedílnou součástí dobrovolné činnosti jsou evaluace (hodnocení) a supervize programu. Dobrovolnický program ve zdravotních a sociálních zařízeních je specifickou kombinací svobody a zodpovědnosti. Volnost, svobodu a kreativitu reprezentují dobrovolníci svým svobodným a dobrovolným rozhodnutím se k činnosti, zodpovědnost se projevuje v přístupu k pravidlům a režimu zařízení. Funkční dobrovolnický program musí udržet tyto součásti v rovnováze. K tomu napomáhá supervize programu. Supervize poskytuje nezaujatý pohled zvenčí, který je důležitý pro posouzení efektivity a kvality celého programu. Evaluace poskytuje zpětnou vazbu a je východiskem pro rozhodnutí o směru dalšího vývoje programu. Supervize a evaluace programu tvoří základ pro odbornou garanci programu. Garance programu znamená potvrzení, že program je v souladu s pravidly, je funkční a reálný a odpovídá potřebám organizace. (Zemanová, Kořínková, Tošner, 2005)

2. DOMOV SVATÉ ALŽBĚTY – STRUČNÁ CHARAKTERISTIKA

Tato kapitola je s drobnými úpravami převzata z autorčiny absolventské práce nazvané „Srovnání dobrovolnické práce se seniory v Domově svaté Alžběty v Žernůvce a v Maria Rast Herford“, odevzdané na Caritas – Vyšší odborné škole sociální Olomouc v roce 2011.

Informace uvedené v této kapitole pocházejí z webových stránek Domova⁵, z interní dokumentace Domova a osobní zkušenosti autorky. Neodkazujeme zde proto na odbornou literaturu.

Domov poskytuje pobytové služby osobám dle § 49 zákona č. 108/2006 Sb. (Zákon o sociálních službách), které se v důsledku svého věku ocitli v nepříznivé zdravotní a sociální situaci, kterou nejsou schopny překonat ve vlastním prostředí ani za pomoci jiných typů sociálních služeb nebo rodiny a potřebují pravidelnou pomoc při zajištění svých potřeb. Zařízení je uzpůsobeno pro péči o seniory imobilní, upoutané na invalidní vozík, užívající kompenzační pomůcky, chronicky nemocné a jiné. Z těchto pak zvláště těm, kteří vyhledávají tiché, klidné prostředí uprostřed přírody a možnost duchovního zázemí, které je pro Domov charakteristické.

2.1. Popis poskytovaných služeb

Výše jsme uvedli, že Domov nabízí podle § 49, odstavce 2 Zákona o sociálních službách následující služby

- „a) poskytnutí ubytování,
- b) poskytnutí stravy,
- c) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- d) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- f) sociálně terapeutické činnosti,
- g) aktivizační činnosti,

⁵ Domov svaté Alžběty. [on-line] cit. 3.2.2011, dostupné z: <http://www.dosa.cz>.

h) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.“ (Zákon č 108/2006 Sb., § 49, odstavec 2), které nyní podrobněji popíšeme.

Domov sv. Alžběty má kapacitu 45 lůžek. Klienti jsou ubytováni ve třech bezbariérových podlažích, která jsou pro snazší orientaci barevně rozlišena. Tvoří je 6 jednolůžkových pokojů, 9 dvoulůžkových pokojů a 7 třílůžkových pokojů. Každý pokoj je vybaven vlastním umyvadlem, WC a sprchou. Ve všech pokojích jsou elektrická polohovací lůžka, signalizace a nový moderní nábytek. Klienti nemají možnost vybavit si pokoj svým nábytkem. Mohou si ale přinést své oblíbené obrazy a drobnější předměty.

Klient může používat vlastní rozhlasový a televizní přijímač. Na každém pokoji je umístěn telefon. Všem klientům je k dispozici společenská místnost, jídelna, knihovna, kaple, malá místnost určená k poslechu hudby a areál zahrady. Domov je vybaven lůžkovým výtahem, který sděluje informace o aktuálním podlaží, a bezbariérovými vstupy pro imobilní klienty.

Návštěvy mohou klienti přijímat každý den v době od 8.30 do 17.30 hodin. Vedení Domova podporuje celodenní návštěvy zejména u klientů v terminálním stadiu a klientů dlouhodobě nemocných. Pro soukromé rozhovory je k dispozici společenská místnost v prvním patře a návštěvní místnost v přízemí. Se souhlasem spolubydlících je možno přijímat návštěvy i na pokoji klienta.

Stravování v Domově svaté Alžběty je poskytováno podle zásad zdravé výživy a svým množstvím, složením a úpravou je přizpůsobeno věku, zdravotnímu stavu a specifickým potřebám klientů a tvoří neoddelitelnou součást poskytovaných služeb. Strava se připravuje ve vlastní kuchyni. Jídelní lístek je schvalován lékařem Domova a dietní sestrou a je k dispozici klientům na pokoji. Pro klienty je zajištěno celodenní pravidelné stravování v rozsahu pěti jídel denně (tři jídel hlavních a dvou vedlejších).

Většina klientů Domova pobírá příspěvek na péči. To znamená, že potřebují pomoc a asistenci u určitých úkonů sebezpečí a sebeobsluhy. Ke všem klientům přistupují pracovníci individuálně, snaží se s nimi vést osobní rozhovory, vyslechnout je, realizují oslavy narozenin a svátku. Klíčoví pracovníci zpracují ve spolupráci s klienty a aktivizátorem individuální plány jednotlivých klientů. Klientům je kdykoli k dispozici kněz, který zajišťuje pravidelnou duchovní péči a mše svaté. V Domově jsou pořádány různé kulturní akce, vystoupení, výstavy, koncerty, besedy se zajímavými hosty atd. Pracovníci spolu s dobrovolníky organizují společné posezení při jídle a jedenkrát ročně společnou pout' k Panně Marii Bolestné. Domov má i svého

rehabilitačního pracovníka, který se ve spolupráci s dobrovolníky věnuje ergoterapii, volnočasovým aktivitám, kreativnímu tvoření a různým brigádám, rehabilitaci, individuálnímu i skupinovému cvičení, vycházkám, upevňování a rozvíjení dovedností. Sociální pracovnice jednají s úřady, vedou úřední korespondenci. V Domově probíhá pravidelná vizita lékaře. Pracovníci se snaží o uplatňování práv a zájmů klientů.

Komplexní zdravotní ošetrovatelskou péči zajišťuje kvalifikovaný personál v nepřetržitém provozu. Personál se soustavně vzdělává. „Zdravotnice a pečovatelky absolvovaly během roku 2009 celkem 214,25 školících hodin s odbornou tematikou. Tři pracovnice v přímé obslužné péči absolvovaly akreditovaný kurz v rozsahu 150 hodin. Ostatní provozní personál navštívil školení v počtu 34 hodin. Během roku proběhla povinná školení bezpečnosti práce a supervize“. (Výroční zpráva Domova svaté Alžběty za rok 2009, s. 14)

Pravidelnou lékařskou péči zajišťuje praktická lékařka 1 x týdně v ambulanci Domova, případně dle aktuální potřeby klientů. Odborná vyšetření (např. ortopedie, oční, diabetologie, ORL, kožní, urologie, gynekologie a zubní) jsou prováděna externími specialisty v nemocnici, kam jsou klienti doprovázeni pracovníky Domova. Přímou v Domově je klientům poskytována místním rehabilitačním pracovníkem ucelená rehabilitace. Jejím cílem je dosáhnout maximální možné soběstačnosti klienta a s tím spojené co nejdelší udržení odpovídající kvality života. Fyzioterapie zásadním způsobem přispívá k zamezení imobilizačního syndromu, vzniku komplikací a sekundárních změn u seniorů. Součástí je také fyzikální terapie (tj. elektroléčba, léčba ultrazvukem, magnetoterapie, mechanoterapie, masáže a léčba teplem a světlem). Domov má výhodu v tom, že jedna z pracovnic pracuje jako rehabilitační pracovnice a může se tak klientům intenzivně věnovat. Obecně můžeme říci, že v České republice je problém získat vlastního rehabilitačního pracovníka či fyzioterapeuta do domova pro seniory, protože senioři nejsou oblíbená cílová skupina těchto pracovníků – mnohdy není patrné zásadní zlepšení zdravotního stavu po rehabilitaci.

Ergoterapie probíhá v pravidelných intervalech (zpravidla jedenkrát měsíčně) ve společných prostorách Domova i individuálně na pokoji (i častěji dle potřeby klientů). Jejím účelem je dosažení optimální soběstačnosti pomocí vybraných terapeutických činností, které klienti vykonávají buď sami nebo s dopomocí. Ergoterapie přináší zlepšení funkce jemné motoriky rukou, posiluje myšlení, kreativitu a zároveň zkvalitňuje psychický stav osobnosti klienta.

Cílem sociální rehabilitace je posilování samostatnosti a soběstačnosti klientů. Napomáhá k obnově a rozvoji jejich specifických schopností, vědomostí, s důrazem na pracovní, komunikační a sociální dovednosti. Pracovníci se snaží posilovat některé ještě existující návyky, provádí s klienty nácvik běžných, pro samostatný život nezbytných činností a využívají zachované potenciály. Služba probíhá v systému klíčových pracovníků a aktivizátora, podpora je poskytována na základě individuálního plánování. Zahrnuje nácvik a průběžné posilování dovedností pro zvládnutí péče o vlastní osobu, (nácvik obsluhy kompenzačních pomůcek, rozvíjení myšlení a paměti), logopedická cvičení a další činnosti vedoucí k většímu sociálnímu začlenění a snížení rizika vzniku institucionalismu.

Domov sv. Alžběty je církevním zařízením. Součástí budovy je i kaple zasvěcená Panně Marii Bolestné. Klienti mají možnost dle svého zájmu denně navštívit bohoslužbu, která je též přenášena místní TV sítí a rozhlasem, takže je dostupná i imobilním klientům upoutaným na lůžko. Kněz je k dispozici k rozhovorům a k duchovnímu doprovázení kdykoliv na přání klienta. Duchovní zázemí je pro Domov charakteristické.

Pravidelně jsou pořádány různé výstavy, besedy a hudební vystoupení, oblíbený je zpěv lidových písní na pokoji klientů. Během roku Domov navštěvují žáci mateřských, základních a základních uměleckých škol s programem k různým příležitostem – Vánoce, svátek matek, apod. V kapli Domova se konají hudební, divadelní představení a koncerty vážné hudby. Velkému zájmu se těší Masopust konaný v jídelně za účasti klientů i personálu v maskách. Každoročně se jezdí na společné výlety na poutní místa nebo do cukrárny.

Klientům se organizují také narozeninové oslavy. Zástupci Domova předají za zpěvu písně kytičku a malou pozornost. Při kulatém výročí se pořádá posezení s pohoštěním za účasti rodiny a ostatních klientů. Klienti mají také k dispozici společenskou místnost, kde mohou sledovat televizi, audio a videonahrávky nebo mohou hrát společenské hry. Knihovna poskytuje velký výběr knih různých žánrů a k dispozici jsou také nahrávky textů knih.

Tradicí se stala každoroční pouť v polovině září k Panně Marii Bolestné, které je zasvěcena kaple v Domově. V prvním patře Domova probíhají výstavy fotografií, obrazů a grafik, které jsou volně přístupné i pro širokou veřejnost. Při realizaci těchto činností se mohou ve velké míře uplatnit dobrovolníci.

Do Domova dochází pravidelně kadeřnice a pedikérka. Klientům jsou zajišťovány pravidelně nákupy.

V souladu s §91 zákona 108/2006 Sb. (Zákon o sociálních službách, §91) je Domov oprávněn odmítnout uzavření „Smlouvy o poskytování sociální péče v domově pro seniory“, pokud neposkytuje sociální službu, kterou osoba žádá; nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí služby, kterou osoba žádá; zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí pobytové služby, vylučuje poskytnutí takové služby.

Provoz Domova svaté Alžběty je financován z dotací Ministerstva práce a sociálních věcí, z dotací Jihomoravského kraje, z plateb klientů, z příspěvků na péči, z plateb VZP (za provedené zdravotní výkony) a ze sponzorských darů.

2.2. Cíl a poslání Domova

Cílem a posláním Domova není poskytnout klientům pouze kvalitní stravu a dobré ubytování. Pracovníci se snaží respektovat každého člověka jako jedinečnou osobnost, cítit jeho důstojnost, tempo, zvyky, vlastní názory, postoje a životní hodnoty, ať je jakkoliv nemocen, postižen nebo dezorientován, napomáhat adaptaci klientů na nové prostředí a udržet co nejdéle a co možná nejvyšší dosaženou úroveň kvality života. Dbají o zachování plnohodnotnosti života klientů, snaží se jim dopřát, aby se v Domově cítili „u sebe“ a „doma“. Umožňují zachování soukromí, sebeúcty a intimity, poskytují každému klientovi kvalitní péči ve všech jejich aspektech, přispívají ke smysluplnému využití volného času, podporují zájmy, seberealizaci a aktivity klientů (výtvarné, hudební, kulturně – vzdělávací, duchovní, apod.). Podporují kontakt klientů s rodinou, přáteli a okolním světem, pomáhají klientům vyrovnat se s vlastním stářím a nemocí. Důležitým cílem je být na blízku těm, kteří trpí, cítí se opuštěni, nešťastní, vnímat jejich bolest a doprovázet je v jejich posledních hodinách pozemského života, nabídnout naději a usmíření se s Bohem a lidmi. Pracovníci aktivně informují klienty i zájemce o nabízené sociální službě, včetně podmínek, způsobu poskytování služeb a jejich ceně.

Aby byli pracovníci schopni naplnit výše uvedené cíle, je nutné mít jasně stanovené zásady poskytování služeb v Domově. Tyto zásady, které vycházejí z etického kodexu sociálních pracovníků, vyjadřují hodnoty, kterými se řídí pracovníci Domova při práci s klienty a při poskytování služeb. Zákonem je definovaná zásada diskrétnosti a mlčenlivosti. (Zákon č. 108/2006 Sb., §100) Další významnou zásadou je autonomie klientů, tzn. klientům je umožněno vytvářet orgány ze svých řad (např. Výbor zastoupení klientů).

Výše jsme uvedli, že Domov je křesťanským zařízením, pracovníci se tedy snaží o naplnění hodnot evangelia. Svědomím a srdcem se řídí křesťanskými principy – láskou, obětavostí, milosrdenstvím, trpělivostí a poctivostí. Pracovníci také respektují nejen nedotknutelnost člověka od jeho početí až po přirozenou smrt, ale i osobní svobodu klientů, kteří nejsou nuceni k žádné činnosti, která by byla v rozporu s jejich osobním rozhodnutím. Práva klientů jsou chráněna v souladu s platnými zákony, směrnicemi a vnitřními pravidly Domova. Personál je vzdělaný a kvalifikovaný, neustále si doplňuje potřebné poznatky v odborných kurzech a seminářích za účelem zkvalitňování poskytované péče. Pracuje profesionálně a zodpovědně.

Všichni klienti jsou posuzováni rovnoprávně a nestranně, bez ohledu na zdravotní stav, etnický původ, národnost, barvu pleti, pohlaví, náboženské vyznání, dosažené vzdělání, politické přesvědčení nebo sociální postavení. Každý klient Domova je partnerem v diskuzi, v rozhodování o své osobě má nezastupitelné místo. Naplňuje se i zásada komplexnosti (komprehenzivnosti), tzn. že v Domově je pracováno v multidisciplinárním týmu, který je tvořen vedením, všemi členy ošetrovatelského týmu, sociálním pracovníkem, rehabilitačním pracovníkem, duchovním asistentem, koordinátorem dobrovolníků, aktivizátorem apod.

V Domově jsou vytvářeny standardy kvality sociálních služeb. Největším cílem však zůstává snaha o to, aby se klienti zabývali co možná nejdéle svými zálibami a koníčky, které je udrží v dobré fyzické a psychické kondici.

2.3. Personální obsazení Domova

V čele Domova stojí ředitelka, její zástupkyní je vrchní sestra, která dohlíží na tři staniční sestry. Každá staniční sestra je zodpovědná za jedno podlaží. V Domově pracuje 15 pracovníků v přímé péči (včetně staničních sester), z toho je 9 pečovatелů a 6 zdravotních sester. Výše jsme uvedli, že Domov má vlastní rehabilitační sestru. Do Domova pravidelně jedenkrát týdně, nebo dle potřeby častěji, dochází praktický lékař. V Domově pracuje také ekonom, sociální pracovnice, aktivizátorka, provozní referentka, údržbáři, uklízečky, prادلenky, kuchařky a správce sítě.

Aktivizátorka nabízí klientům Domova podle Zákona o sociálních službách (Zákon č. 108/2006 Sb., §49, odstavec 2, písmena e), f), g)) zprostředkování kontaktu se společenským

prostředím, sociálně terapeutické činnosti a aktivizační činnosti. Klientům nabízí pravidelně skupinové aktivity – Zpívánky, Dopoledne s mistry vážné hudby, Paměťová cvičení a Videoklub. Spolu s rehabilitační pracovníci a dobrovolníky pomáhá při tzv. „výtvarných dnech“ a větších akcích (pout', návštěva Mikuláše apod.). Podílí se na vydávání interního časopisu Náš Domov. Věnuje se také individuální péči a individuálním rozhovorům s klienty.

2.4. Dobrovolníci

Protože je autorka této práce dlouholetou dobrovolnicí v Domově, je tato kapitola založena na jejích vlastních poznatcích a zkušenostech, které jsou doplněny o informace získané od koordinátora dobrovolníků (S.M. Maxmiliána Myslivcová).

Vedení Domova svaté Alžběty si uvědomuje, jakým přínosem jsou dobrovolníci pro zařízení. Je jim zřejmé, že dobrovolníci jsou zárukou transparentnosti jednání Domova. Vnášejí do Domova nové pohledy, jsou zdrojem rozličných podnětů pro personál. V první řadě jsou ale zprostředkovateli sociálních kontaktů pro klienty, jsou jejich důvěrníky, přáteli pro čas naděje, ale i smutku. V roce 2009 věnovali dobrovolníci klientům 2 674,5 hodin. (Výroční zpráva Domova svaté Alžběty za rok 2009)

2.4.1. Činnosti vykonávané dobrovolníky

V současné době je v Domově evidováno 43 dobrovolníků, převážně studentů vysokých škol. Existují ale i dobrovolníci ve věku kolem padesáti let a středoškoláci. Více než dvě třetiny dobrovolníků jsou ženy. Dobrovolníky můžeme rozdělit podle toho, jak často do Domova dochází. Existuje skupina dobrovolníků, kteří dochází pravidelně každý týden. Frekvence je různá – někdo v Domově pobývá jedenkrát týdně, někdo i třikrát týdně. Další skupina je tvořena dobrovolníky, kteří do Domova dochází pravidelně, zpravidla jedenkrát za měsíc. Účastní se „výtvarných dnů“, nebo v Domově zůstávají přes víkend. Další skupina dobrovolníků jsou převážně středoškolští studenti, kteří do Domova dojíždí pouze o prázdninách – podzimních, pololetních nebo jarních. Poslední skupina je tvořena dobrovolníky, kteří v Domově pobývají dlouhodobě v době hlavních prázdnin – v červenci a srpnu.

Hlavním posláním dobrovolníka a smyslem jeho dobrovolné činnosti je přispět ke zlepšení psychosociálního stavu seniorů a ke smysluplnému vyplnění jejich volného času. Dobrovolníci

jsou v přímém kontaktu s klienty, nepůsobí na jiných místech Domova. Těžištěm jejich činnosti je tedy osobní kontakt s klientem. Nejčastěji vedou s klienty osobní rozhovory u nich na pokoji. Dále klientům se zhoršeným zrakem předčítají. Předčítají každému klientovi individuálně, neexistuje nějaký společný čtenářský kroužek. Dobrovolníci také dle zájmu klientů mohou pomoci při psaní a čtení osobní korespondence.

Dobrovolníci mají možnost využít všech svých specifických dovedností a schopností ve prospěch klientů. Dobrovolníci, kteří hrají na hudební nástroj (kytara, flétna apod.) navštěvují klienty na pokoji a zpívají s nimi. Klienti mají tuto činnost rádi, při zpěvu se vrátí do své minulosti, vzpomínají a velmi lehce navazují vztah s dobrovolníkem.

V letních měsících berou dobrovolníci hůře se pohybující klienty nebo klienty upoutané na ortopedický vozík na procházku do zahrady Domova. Zde s nimi vedou individuální rozhovory, zpívají s nimi, tvoří společenství.

Neocenitelnou úlohu hrají dobrovolníci při tzv. „výtvarných dnech“. Jsou to dny, kdy rehabilitační pracovnice spolu s aktivizátorkou naplňují pro klienty nějakou ergoterapeutickou činnost (výroba papírových andělíčků, zdobení předmětů ubrouskovou technikou, batika apod.). Dobrovolníci přijdou v určený den, pomohou s přípravou prostředí a pomůcek nutných pro danou výrobu, doprovází klienty na určené místo, asistují klientům při samotné činnosti a podílí se také na úklidu po skončení akce.

Dobrovolníci mohou také spolu se sestrou na oddělení podávat stravu klientům stravujícím se na pokoji.

Dobrovolníci se uplatňují také při organizaci a samotném průběhu různých slavností – masopust, návštěva Mikuláše, venkovní grilování a pouť k Panně Marii Bolestné.

Dobrovolníci jsou nezastupitelní i při realizaci individuálních plánů klientů. Například snem jednoho klienta bylo ještě jednou navštívit svůj oblíbený hostinec. Dobrovolník s koordinátorem tedy naplánoval a zrealizoval tento výlet.

Z tohoto výčtu jasně vyplývá, že činnost dobrovolníků v Domově je velmi různorodá a důležitá. Dobrovolníci disponují velkým potenciálem, který je třeba umět rozvinout a využít.

2.4.2. Historie dobrovolnictví v Domově

Krátce po vzniku Domova v roce 2002 docházely za klienty nezávisle na sobě dvě ženy z Tišnova ve věku mezi 40 a 50 lety. V té době nebyly nijak organizované, neměly žádnou

smlouvu. Přišly přímo za konkrétními klienty, se kterými si povídaly, občas jim upekly buchtu. S vedením Domova ani se sestrami nebyly v užším kontaktu. Toto byl prvotní impuls k tomu, aby se vedení začalo zajímat o fenomén dobrovolnictví.

Asi v roce 2004 začala do Domova docházet skupina čtyř děvčat z Tišnovského gymnázia. Přišly se sestrou, která v té době pracovala na jednom oddělení. Tato děvčata velmi úzce spolupracovala se sestrami na oddělení – pomáhala jim s podáváním stravy, přestýlala lůžka, teprve až byly tyto práce hotové, se věnovala samotným klientům. V roce 2005 byly sepsány první smlouvy, děvčata byla proškolená o bezpečnosti práce. Tehdy už vedení Domova mělo povědomí o lidech, kteří jsou ochotni bez nároku na odměnu vykonávat potřebnou činnost ve prospěch druhých. Domov se otevřel pro dobrovolníky. V létě 2005 již v Domově pobývalo asi 10 dobrovolně činných studentů. Smlouvy sice existovaly, ale práva a povinnosti dobrovolníků nebyly jasně určené.

V roce 2007 přišla do Domova nová rehabilitační pracovnice, která se o dobrovolníky intenzivně zajímala. Věnuje se jim dodnes. Ve smlouvě nemá stanoveno, jakou část své pracovní doby má vyčleněnu pro práci s nimi. Délka práce se odvíjí od počtu dobrovolníků. Vznikl plakátek, který byl rozmístěn po Brněnských středních, vyšších odborných a vysokých školách, farnostech a obecních úřadech v okolí Domova. Byl také podán inzerát na portál neziskovky.cz. Domov také uzavřel smlouvy s některými školami, které posílaly své studenty na praxi. Z části těchto studentů se stali dobrovolníci.

V roce 2008 byly přepracovány smlouvy uzavírané s dobrovolníky, dobrovolníci byli pojištěni pro případ odpovědnosti za škodu na majetku a zdraví způsobenou v souvislosti s výkonem dobrovolné služby. Byla vyčleněna místnost určená pro dobrovolníky, byl jim zajištěn pracovní oděv, jmenovky, obědy a občerstvení v průběhu dne. Byla zavedena kniha, kam dobrovolníci psali počty hodin strávených v Domově. Péče o dobrovolníky se stále zkvalitňuje.

2.4.3. Noví dobrovolníci

Zájemci o dobrovolnictví se o nabídce Domova dozvídají nejčastěji od svých kamarádů, kteří jako dobrovolníci působí, nebo z plakátků.

Zájemce napíše email koordinátorovi dobrovolníků, který s ním domluví osobní schůzku na konkrétní čas. Tato první asi hodinu trvající schůzka je informativní. Dobrovolník při ní seznámí koordinátora se svou představou o dobrovolnictví a činnostech, které je ochoten vykonávat, o

tom, co může klientům nabídnout. Koordinátor seznámí dobrovolníka s požadavky Domova, s představou, co od něj Domov očekává.

V případě, že se obě strany shodnou, proběhne ještě jedna osobní schůzka, která trvá zpravidla celé dopoledne. Tato schůzka je mnohem osobnější, individuálnější. Koordinátor seznámí zájemce s cíli Domova, službami, které nabízí a křesťanském pojetí služeb. Seznámí jej i s personálem, zdůrazní mu, že je vnímán jako součást týmu, snaží o dosažení stejných cílů jako všichni v Domově. Koordinátor se zajímá o motivaci zájemce a jeho dosavadní zkušenosti se seniory. Dotknou se i specifčnosti obtíží u seniorů, zvýšené náročnosti na komunikační dovednosti zájemce. Proběhne prohlídka Domova, zájemci jsou představeni někteří klienti. Na závěr schůzky je se zájemcem podepsána dohoda o dobrovolné činnosti, kodex dobrovolníka a slib mlčenlivosti.

Na dalším setkání obdrží dobrovolník klíč od místnosti určené pro dobrovolníky, pracovní oděv a jmenovku a zapíše se do knihy dobrovolníků. Společně s koordinátorem naplánují rámcový průběh dne – kterého klienta dobrovolník navštíví, jaké činnosti s ním může vykonávat. Tyto informace si dobrovolník zapíše do sešitu. Také se seznámí se sociální dokumentací klienta. Koordinátor ho ještě doprovodí na určené patro a představí jej sloužícím sestřám. Dobrovolník pak již samostatně navštěvuje určené klienty. Před polednem je dobrovolník k dispozici sestře, která vydává na oddělení stravu. O půl jedné má dobrovolník zajištěn oběd, po kterém se opět věnuje klientům. Po skončení své služby se sejde s koordinátorem, se kterým zhodnotí průběh dne a reflektuje svou činnost.

Následující činnost dobrovolníka již probíhá obdobně – nejprve informativní schůzka s koordinátorem, potom samotný průběh činnosti a na závěr dne zhodnocení s koordinátorem. Mohli bychom říci, že se jedná o druh individuální supervize.

Dobrovolníci dále neprocházejí žádným dalším vzděláváním. Koordinátor od nich nevyžaduje výpis z rejstříku trestů.

Dobrovolníci jsou pojištěni pro případ odpovědnosti za škodu na majetku a na zdraví způsobenou v souvislosti s výkonem dobrovolné činnosti.

2.4.4. Oceňování dobrovolníků

Dobrovolníci zažívají ocenění přímo od klientů Domova. Ti jsou na dobrovolníky zvyklí, těší se na ně a svou vděčnost dávají najevo.

Zaměstnanci i obyvatelé Domova si uvědomují, že dobrovolníci nejsou samozřejmostí a snaží se jim dát najevo, že jsou pro chod Domova důležití. Pracovníci Domova dobrovolníkům posílají pozvánky na akce, které pořádají – pout', apod. Zasílají jim také přání k Vánocům. Od roku 2011 posílají dobrovolníkům gratulaci k narozeninám. Když to finanční situace Domova umožní, jsou dobrovolníci jedenkrát ročně pozváni na jednodenní výlet.

Dobrovolníkům, kteří do Domova dojíždí jsou hrazeny náklady spojené s cestováním. Lékař Domova vystaví dobrovolníkům bezplatně potravinářský průkaz, aby mohli asistovat při vydávání stravy.

Domov nemá zvláštní zdroj (grant, dotace...), ze kterého by financoval potřeby dobrovolníků.

Z výše uvedeného je patrné, že vedení Domova dobrovolníky podporuje, uvědomuje si jejich důležitost a do budoucna s nimi počítá.

3. METODIKA PRÁCE S DOBROVOLNÍKY V DOMOVĚ SV. ALŽBĚTY

Každé zařízení, které poskytuje zdravotní nebo sociální služby, má svá specifika daná velikostí zařízení, lokalitou, skladbou klientů a prostorovými podmínkami. Dobrovolnický program má sice svá základní pevná pravidla, ale v rámci těchto pravidel je flexibilní. Dobrovolník, který v sobě spojuje spontaneitu a tvořivost s potřebnými informacemi, je pro zařízení velmi cenný. (Tošner, Sozanská, Jiránek, 2005) Aby dobrovolníci mohli účinně pomáhat klientům Domova svaté Alžběty, je nutné mít vypracovanou metodiku. Při vypracování níže uvedené Metodiky jsme se řídili především specifickými potřebami a nároky Domova, již v minulosti vypracovanou metodikou a materiály z Národního dobrovolnického centra Hestia (Tošner, Sozanská, Jiránek, 2005).

Autorkou Metodiky (včetně všech tabulek) je autorka této práce. Aby byla Metodika využitelná pro potřeby Domova svaté Alžběty, je nutné zvolit přehlednou strukturu. Proto je níže uvedená Metodika zpracována převážně v krátkých heslech.

Metodika práce s dobrovolníky v Domově sv. Alžběty

Tento dokument upravuje postup pro přijetí zájemce o dobrovolnou činnost, seznámení zájemce se zařízením Domova sv. Alžběty a způsobem poskytování péče zde umístěným klientům. Vyjadřuje rovněž postup při přijetí zájemce pro výkon dobrovolné činnosti. Ustanovením tohoto dokumentu se řídí koordinátor dobrovolnické činnosti a osoba, která jej ve výkonu této činnosti zastupuje.

3.1. Získávání dobrovolníků

Koordinátor dobrovolníků ve spolupráci s dobrovolníky a kněžími jedenkrát ročně v měsíci říjnu rozmístí plakátky s nabídkou dobrovolné činnosti do okolních kostelů (Deblín, Dolní Loučky, Kuřim, Maršov, Lažánky, Lomnice, Předklášteří, Tišnov) a obecních úřadů. Domov svaté Alžběty spolupracuje na výkonu odborné praxe s některými školami (Fakulta sociálních studií Masarykovy univerzity v Brně, Caritas – Vyšší odborná škola sociální Olomouc, Vyšší odborná škola sociální Brno, Střední odborná škola Fortika Lomnice, Střední zdravotnická

škola a vyšší odborná zdravotnická škola Žďár nad Sázavou, Vyšší zdravotnická škola Josefa Podsedníka Brno, Zdravotně-sociální fakulta Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích, Teologická fakulta Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích a Cyrilometodějská teologická fakulta Univerzity Palackého v Olomouci). Studenti těchto škol, kteří v Domově vykonávají praxi, se mohou stát dobrovolníky. Vedení Domova dle aktuální situace navštěvuje některé z výše uvedených škol v rámci poskytnutí úvodních informací o praxi. Každoročně koordinátor kontaktuje tyto školy, aby potvrdil nebo prodloužil spolupráci. Činí tak telefonicky, elektronicky či písemně. Na těchto školách mohou být také umístěny plakátky. Na internetových stránkách Domova se nachází záložka „Dobrovolníci“, kde mohou zájemci získat základní informace o výkonu dobrovolnictví v Domově.

3.2. První kontakt zájemce o dobrovolnou činnost a Domova

Zájemce o dobrovolnou činnost kontaktuje Domov – elektronicky, telefonicky, písemně nebo osobně. Zájemce je přesměrován na koordinátora dobrovolníků nebo jeho zástupce. Koordinátor si se zájemcem domluví osobní schůzku na konkrétní datum a čas.

3.3. První informativní schůzka

Na této první, zhruba hodinu trvající, informativní schůzce, po vzájemném představení zájemce a koordinátora, sdělí zájemce koordinátorovi, co může Domovu, resp. jeho klientům nabídnout, jakou má představu o své činnosti. Seznámí se také s tím, co Domov očekává od dobrovolníka:

- a) trpělivost, empatii, ochotu naslouchat, pozitivní vztah k seniorům, spolehlivost apod.
- b) časové možnosti – dlouho/krátkodobá dobrovolná činnost
- c) flexibilitu, samostatnost

V případě, že se představy obou zúčastněných shodují, je zájemce pozván na konkrétní dobu na druhou schůzku.

3.4. Druhá schůzka

Druhá schůzka, které se účastní zájemce a koordinátor, trvá zpravidla celé dopoledne a je mnohem osobnější a individuálnější. Koordinátor může při osobním kontaktu lépe rozpoznat případné patologické rysy zájemcovy osobnosti.⁶ Koordinátor si zapisuje podstatné informace důležité pro výkon dobrovolné činnosti do přehledné tabulky, která je též přílohou Metodiky. Druhá schůzka má následující strukturu:

A. Přivítání zájemce.

B. Prezentace osoby zájemce, jeho znalostí, schopností, dovedností a zkušeností

- a) zájemce prezentuje své zkušenosti, zvláštní nadání, dovednosti či znalosti a schopnosti využitelné při dobrovolné činnosti v Domově, koordinátor se v případě nejasnosti doptává
- b) odpovědi na otázky koordinátora (otázky doplňují výpověď zájemce o dobrovolnou činnost nebo mapují oblasti, které nebyly zmíněny)
- c) současné povolání nebo studium a nejvyšší dokončené vzdělání
- d) informace o tom, zda zájemce vykonával již dobrovolnou činnost, pokud ano, jakou, jak dlouho a kde
- e) jaká má doporučení pro dobrovolnou činnost, pokud je vlastní
- f) jakékoli zkušenosti v sociálně zdravotní oblasti
- g) kdy (dopoledne/odpoledne/víkend/prázdniny) a jak často se může dobrovolné činnosti věnovat (jednorázová, krátkodobá v rozmezí týdnů či měsíců, dlouhodobá v rozmezí půl roku a více)
- h) jaká má omezení dobrovolné činnosti (doprava, zdravotní důvody, věk atd.)
- i) jakou činnost nebude v žádném případě vykonávat (+důvod)
- j) zda si je zájemce vědom nějakých předsudků vůči cílové skupině seniorů

⁶ K této problematice se podrobně vyjadřuje W. Schmidbauer (Schmidbauer W. (2008) Syndrom pomocníka, Praha, Portál.)

- k) zda má zájemce nějaké speciální požadavky (vyhovuje mu intenzivnější kontakt s klientem, proto si přeje navštěvovat pouze jednoho klienta nebo je naopak družný a rád by navštěvoval více klientů, apod.)
 - l) proč chce vykonávat dobrovolnou činnost – motivace
 - m) zájemcovy otázky
- C. Představení zařízení Domova sv. Alžběty. Zájemce obdrží tzv. brožurku, ve které najde informace o velikosti a cílech zařízení, druhu a způsobu poskytování služeb, o počtu klientů, o organizační struktuře zařízení a návaznosti činnosti na další veřejné instituce, specifických charakteristikách Domova – důraz na křesťanské hodnoty, přítomnost řádových sester. Zájemce obdrží propagační materiály Domova. V případě nejasností zodpoví dotazy koordinátor dobrovolníků.
- D. Popis představy vedení Domova sv. Alžběty o výkonu dobrovolné činnosti
- a) osobnostní předpoklady dobrovolníka (trpělivost, komunikativnost, flexibilita, odpovědnost, apod.)
 - b) schopnosti, které může zájemce využít (hudební, výtvarné...)
 - c) kvalifikace dobrovolníka (zda může zájemce využít svou profesi ku prospěchu klientů – logoped, apod.)
 - d) výkon dobrovolné činnosti – práva a povinnosti s tímto spojené (stravování, ubytování, mlčenlivost, apod.)
 - e) návaznost a propojenost dobrovolné činnosti s činností ostatních sester v přímé péči. Koordinátor zdůrazní, že dobrovolníci jsou vnímáni jako rovnocenní partneři v péči o klienta. Nenahrazují, ale doplňují péči sester.
 - f) seznámení se specifiky komunikace a jednání se seniory. Tyto informace o specifikách komunikace obdrží zájemce v tištěné podobě v brožurce. Jsou také umístěny v místnosti pro dobrovolníky.
 - g) seznámení zájemce s Denním plánem dobrovolníka (kartička, na které má dobrovolník napsaná jména klientů, které navštíví a

krátký popis činnosti, kterou s nimi vykoná). Denní plán je také přílohou Metodiky.

- E. Seznámení s interními dokumenty zařízení, které zájemce dostane k prostudování. Neodnáší je z Domova, případné dotazy zodpoví koordinátor dobrovolníků.
 - a) Etický kodex Domova sv. Alžběty
 - b) Domácí řád Domova sv. Alžběty
- F. Podpis smlouvy a přijetí zájemce o dobrovolnou činnost. Poučení o mlčenlivosti. Koordinátor smlouvu komentuje a vysvětluje případné nejasnosti.
 - a) podpis Smlouvy o dobrovolné činnosti, Kodexu dobrovolníka a Mlčenlivosti dobrovolníka oběma stranami (v případě, že je zájemce nezletilý, ale přesto vyhovuje všem požadavkům, Smlouvu podepisuje jeho zákonný zástupce, ale Kodex a Mlčenlivost podepisuje zájemce)
 - b) dohodnutí termínu výkonu dobrovolné činnosti
 - c) prohlídka prostor Domova sv. Alžběty a společná návštěva jednoho pokoje (před vstupem zaklepat, nahlas pozdravit, představit klientům zájemce, nechat prostor pro rozhovor, rozloučit se s klienty – krátká zpětná vazba proběhlého setkání)
- G. Rozloučení se se zájemcem.

3.5. Průběh první dobrovolné činnosti

Po příchodu do Domova dobrovolník nejprve vyhledá koordinátora, který mu v asi 2-3 hodiny trvající schůzce sdělí: (body A-F proběhnou v místnosti pro dobrovolníky, ostatní na příslušném oddělení)

- A. Praktické a provozní informace
 - a) oděv pro výkon dobrovolné činnosti – jeho umístění, místo pro uložení, místo pro špinavé oblečení
 - b) místnost určená dobrovolníkům, klíč od ní, jmenovka na oděv (na ní je také uvedeno, zda se jedná skutečně o dobrovolníka nebo praktikanta)

- c) občerstvení během činnosti, oběd, způsob stravování u dobrovolníků, kteří v Domově přespávají a sociální zázemí
 - d) Kniha dobrovolníků (docházka, počet hodin)
 - e) Deník (konkrétní záznam o činnosti – př. Paní Novákové jsem dnes četl knihu XY, skončil jsem na straně Z, pokračujte prosím ve čtení dále, moc se jí to líbí.)
 - f) internetové stránky Domova – diskuse určená pro předávání informací mezi dobrovolníky
 - g) povinnosti dobrovolníka – dobrovolník je povinen dodržovat pitný režim. V místnosti pro dobrovolníky je neustále k dispozici minerální voda, rychlovarná konvice, čaje a káva. Dobrovolník je povinen mít neklouzavou obuv s pevnou patou. Obuv nesmí zanechávat na podlaze černé šmouhy. Dobrovolník je povinen si před každým vydáváním stravy umýt ruce. Umývá si ruce i před vlastním jídlem. V Domově se pohybují různě nemocní klienti, jsou proto zvýšené nároky na hygienu.
- B. Řešení obtížných či nestandardních situací (většinu těchto informací najde dobrovolník v tištěné podobě v místnosti pro dobrovolníky a v brožurce)
- a) komunikace se špatně slyšícím, špatně mluvícím, špatně vidícím klientem či klientem s demencí⁷
 - b) manipulace s člověkem na vozíku (ne posazování z postele/židle na vozík a naopak, pouze manipulace s vozíkem)
 - c) manipulace s nepohyblivými, ležícími klienty
 - d) způsob řešení kritické situace, při níž by mohlo dojít ke zdravotní či psychické újmě klienta (dušení při podávání stravy, úraz, pád z postele, schodů, vozíku apod., náhlé zvraty situací – úlek, šok či panika klienta atd.)
 - e) dobrovolník je povinen při jakémkoli zjištěném zdravotním problému u klienta (klient spadl z lůžka, židle nebo toalety, je mu nevolno, zvrací, je v šoku, neadekvátně reaguje, u nekomunikujících klientů obličej v trpící grimase apod.) okamžitě kontaktovat sloužící sestru na oddělení. Může vyběhnout na chodbu a volat o pomoc nebo zmáčkne signalizační zařízení na pokoji klienta, které přivolá

⁷ Některé informace se v Metodice opakují. Je to záměr, protože tyto informace považujeme za velmi důležité a schválně je zájemci několikrát v různých obměnách opakujeme.

sestru. Signalizační zařízení je umístěno u každého lůžka tak, aby na ně ležící klient dosáhl.

- C. Rozbor spektra klientů. Koordinátor seznámí zájemce s tím, jaký typ klientů se v Domově nejčastěji vyskytuje a jaká specifika práce z toho pro dobrovolníka vyplývají
- a) klienti po cévní mozkové příhodě – ve většině případů ochrnou na polovinu těla a mohou trpět afázií. Dobrovolník by měl vědět, co je to afázie a jak s klientem komunikovat.
 - b) klienti špatně slyšící, špatně vidící, špatně se pohybující, špatně se orientující
 - c) klienti s demencí⁸
 - d) klienti s onkologickým onemocněním
 - e) klienti v depresi, úzkosti⁹
 - f) klienti trpící bolestí¹⁰
- D. Informace k náplni volného času (Koordinátor seznámí zájemce s tím, jak konkrétně může pomoci klientům strávit jejich volný čas – kde jsou uloženy společenské hry, karty pro paměťové cvičení, knihy a časopisy pro předčítání. (Tyto informace se též nachází v brožurce.) V případě, že jde dobrovolník s klientem ven, kde jsou východy na zahradu, manipulace s výtahem, ovládání brány, apod.)
- E. Dohled na činnost dobrovolníka, kompetence
- a) koordinátor dobrovolné činnosti
 - b) vrchní sestra
 - c) službu konající sestra
 - d) sociální pracovnice
 - e) ředitel Domova
- F. Rozbor aktuálních potřeb klientů a jejich přání. Koordinátor, který se v Domově pohybuje denně, zná momentální náladu, potřeby a rozpoložení klientů. Může tak dobrovolníka nasměrovat k potřebným klientům. Také mu doporučí, jak s konkrétním klientem jednat. Tyto informace obdrží dobrovolník napsané v Denním plánu dobrovolníka.
- G. Zahájení dobrovolné činnosti – koordinátor doprovodí dobrovolníka na oddělení a seznámí jej se sestrou konající službu. Zdůrazní mu týmovost vykonávané činnosti. Je

⁸ Více viz Buijssen, H. (2006) *Demence*. Praha: Portál.

⁹ Více viz Praško, J. a kol. (2005) *Deprese a jak ji zvládat*. Praha: Portál.

¹⁰ Více viz Janáčková, L. (2007) *Bolest a její zvládnutí*. Praha: Portál.

zapotřebí, aby dobrovolník uměl komunikovat i s pečovatelkami v přímé péči a ostatním personálem, nejen s koordinátorem.

- a) vzájemné navázání jednotlivých úkonů péče na sebe (sestra – klient – dobrovolník)
- b) praktické seznámení s výkonem činnosti – koordinátor seznámí dobrovolníka se způsobem zaznamenávání do sociální dokumentace (dokumentace umístěná na sesterně), s postupem při podávání stravy, s manipulací s elektricky ovládaným lůžkem, s manipulací s vozíkem. Poté odchází.

H. První kontakt s klienty uvedenými v Denním plánu dobrovolníka

- a) příchod do pokoje (klepání, pozdrav...)
- b) vlastní komunikace s klienty
- c) rozloučení se s klienty

I. Ukončení první dobrovolné činnosti, setkání s koordinátorem

- a) zakončení pracovního dne – zápis do sociální dokumentace, převlečení se, vrácení klíče od místnosti pro dobrovolníky koordinátorovi
- b) informace o výsledcích dobrovolné činnosti během dne, zhodnocení – společná konzultace dobrovolníka a koordinátora
- c) naplánování dobrovolné činnosti na příště.

3.6. Průběh dobrovolné činnosti

Každá následující dobrovolná činnost probíhá dle níže uvedené struktury:

- A. Dobrovolník kontaktuje nejméně dva dny předem koordinátora a domluví si s ním konkrétní datum a hodinu konání dobrovolné činnosti.
- B. Při příchodu do Domova vyhledá dobrovolník koordinátora, společně naplánují dobrovolnou činnost (které klienty dobrovolník navštíví, jaké činnosti s nimi bude zhruba vykonávat – Denní plán dobrovolníka), dobrovolník dostane klíč od místnosti pro dobrovolníky, kde se zapíše do Knihy dobrovolníků a převleče se.
- C. Samotný průběh činnosti (seznámení se se sociální dokumentací, ať už v sesterně nebo v místnosti pro dobrovolníky, osobní rozhovory, vycházky ven, výtvarný den atd.) – v případě, že dobrovolník zůstává v Domově celý den, jde ve 12:30 na oběd. V případě

jakýchkoli nesrovnalostí a problémů je dobrovolníkovi k dispozici sestra sloužící na oddělení, sociální pracovnice a koordinátor dobrovolníků.

- D. Po skončení činnosti se dobrovolník převleče, zapíše do Knihy dobrovolníků počet hodin strávených dobrovolnou činností a do Deníku stručně zapíše, které klienty navštívil, v jaké byli náladě, jaké činnosti společně vykonávali. Odevzdá klíč a opustí Domov. V případě, že je v Domově ubytován, vyzvedne si stravu na předem určeném místě (většinou na patře, kde je dobrovolně činný) a po zbytek dne má volno.
- E. V případě, že koordinátor není v Domově přítomen (má dovolenou, je nemocný), je za dobrovolníka zodpovědná rehabilitační sestra S. M. Anna Smolárová, která mu předá klíč od místnosti pro dobrovolníky, denní plán dobrovolníka (po konzultaci s koordinátorem) a je mu kdykoli k dispozici.

3.7. Postup při oceňování dobrovolníků

Dobrovolníci v Domově svaté Alžběty nikdy za svou činnost nedostanou peníze. Domov si jejich nasazení velice váží. Dobrovolníci proto dostanou poštou přání k Vánocům a Velikonocům. Obdrží také oficiální pozvánku na pout'. K narozeninám dostanou dobrovolníci přáníčko. Dobrovolníci, kteří jsou v Domově činní 2 roky a déle, obdrží od ředitele Domova oficiální poděkování za svou činnost. Ředitel jim předá listinu s poděkováním. Při ukončení dobrovolné činnosti obdrží dobrovolník písemné potvrzení o dobrovolné činnosti.

Domov dobrovolníkům hradí veškeré náklady vzniklé s výkonem dobrovolné činnosti. V případě, že se dobrovolníci do konce kalendářního měsíce vykáží jízdenkami, proplatí jim Domov náklady na cestování. Při celodenním výkonu dobrovolné činnosti mají dobrovolníci nárok na bezplatný oběd v jídelně Domova. V případě, že dobrovolníci působí v Domově několik dní po sobě, je jim nabídnuto bezplatné ubytování a celodenní strava.

Pokud chce dobrovolník z vlastní iniciativy pro klienty něco zakoupit (časopisy, knihy, CD apod.), je toto možné po konzultaci s koordinátorem.

3.8. Pojištění dobrovolníků

Domov má uzavřenou pojistku pro případ odpovědnosti pojištěného (dobrovolníka) za škodu způsobenou jiné osobě úrazem, nemocí, poškozením, zničením nebo pohřešováním (ztrátou) věci a pro případ úrazu, kdy je pojištěn život nebo zdraví pojištěné osoby (dobrovolníka) na riziko smrti úrazem a trvalých následků úrazu, to vše při výkonu dobrovolné činnosti. Dále pak pojištění odpovědnosti dobrovolníka za škodu způsobenou organizací pojistníka a třetí osobě, pojištění odpovědnosti organizace pojistníka za škodu způsobenou dobrovolníkovi. Za aktuálnost a správnost těchto pojistek odpovídá ekonom Domova.

3.9. Postup při ukončení smlouvy s dobrovolníkem

V případě, že dobrovolník porušil některé pravidlo uvedené v Dohodě, Kodexu nebo Mlčenlivosti, může být napomenut koordinátorem, personálem, sociální pracovníci nebo vedením Domova.

V případě, že dobrovolník nezmění své chování nebo hrubě porušuje Kodex, Mlčenlivost, Dohodu a opakují se stížnosti ze stran personálu a klientů, je s dobrovolníkem ukončena smlouva. Koordinátor se nejprve osobně sejde s dobrovolníkem a vhodnými otázkami se pokouší zjistit, co dobrovolníka k tomuto jednání vedlo. Pokud dobrovolník neporozuměl některému z pravidel a povinností, koordinátor mu je ještě jednou objasní a nabídne pomoc s jeho zvládnutím. V případě, že osobní rozhovor nepomůže, koordinátor s dobrovolníkem ukončí spolupráci. Vždy dobrovolníkovi jasně sdělí důvod, proč je jeho dobrovolná činnost ukončena. Koordinátor podepíše s dobrovolníkem Dodatek ke smlouvě, ve kterém ukončí spolupráci. V případě, že osobní schůzka není možná, zašle dobrovolníkovi doporučeně poštou materiály s oznámením o ukončení dobrovolné činnosti a odůvodněním. Zaměstnanci a klienti Domova budou o tomto písemně informováni (v novinkách na jídelním lístku).

3.10. Informace o dobrovolnictví uveřejněné v Domově

Na zdi v prvním patře u výtahu je nástěnka, která se věnuje dobrovolnictví. Slouží jako informační zdroj pro klienty, jejich blízké a personál. Na nástěnce jsou umístěny fotografie dobrovolníků s klienty, krátký doprovodný text – principy dobrovolnictví, poslání dobrovolníků a jejich přínos apod. Nástěnka se čtvrtletně, nebo dle potřeby častěji, obměňuje.

Sestry na oddělení dostanou na začátku týdne od koordinátora týdenní plán, rozpis dobrovolníků, který bude umístěn u jídelního lístku na sesterně. Na tomto listu je uvedeno jméno dobrovolníka, klienti, které navštíví a činnosti, jež s nimi bude vykonávat. Také tam bude jasně uvedeno, zda se jedná o dobrovolníka, či praktikanta a jaké činnosti po něm mohou sestry vyžadovat. Také na sesterně visí seznam činností, které ne/mohou dobrovolníci vykonávat.

PŘÍLOHY METODIKY

Tabulka, do které si koordinátor při druhé schůzce se zájemcem zapisuje podstatné informace:

Jméno dobrovolníka.....datum rozhovoru.....

Nejvyšší dosažené vzdělání	ZŠ	SŠ	VOŠ	VŠ	humanitní?	
					ano	ne
Kvalifikace využitelná u klientů (logoped...)						
V minulosti vykonával dobrovolnou činnost	ANO	kde?				NE
Zkušenosti v sociální a zdravotní oblasti						
Zvláštní schopnosti	hudební (+nástroj)		výtvarné		jiné	
Osobnostní předpoklady	trpělivost		komunikativnost		zodpovědnost	
	flexibilita		samostatnost			
Omezení výkonu dobrovolné činnosti	doprava	věk	zdravotní		jiné	není
Speciální požadavky	1 klient	více klientů		jiné		nejsou
Výkon dobrovolné činnosti	KDY					
	dopol.	odpol.	prázdniny		jiné	
	JAK ČASTO					
	jednoráz.	krátkodob.	dlouhodob.		jiné	
Činnost, kterou nechce vykonávat						

POZNÁMKY:

Denní plán dobrovolníka v Domově svaté Alžběty

Jméno dobrovolníka.....Datum.....

Jméno klienta	Činnost, kterou lze s klientem vykonávat

POZNÁMKY:

Seznam činností, které mohou dobrovolníci vykonávat:

- individuální rozhovory
- četba knih, časopisů
- psaní a předčítání dopisů
- paměťová cvičení
- hraní společenských her
- vycházka ven
- výtvarný den
- zpěv, hudební vystoupení na pokoji klienta nebo ve společenské místnosti/kapli
- pomoc při vydávání stravy
- záznamy do sociální dokumentace

Činnosti, které **nesmí** dobrovolníci vykonávat:

- vydávání a chystání léků
- manipulace s klientem (posazení z lůžka/židle na vozík; klient by mohl upadnout)
- jakékoli ošetrovatelské úkony (tyto mohou vykonávat pouze praktikanti ze zdravotních škol)

Následující informace, které jsou přílohou Metodiky, dostane dobrovolník v tištěné podobě v brožurce.

Postup při individuálním rozhovoru dobrovolníka s klientem

Dobrovolník se nejprve seznámí se sociální dokumentací klienta, která je uložena na sesterně v patře, ve kterém klient bydlí nebo v místnosti pro dobrovolníky ve stole koordinátora. Dobrovolník se potom zeptá sestry na patře, jak se klient cítí, jestli není nemocný a zda jej může navštívit. Pokud návštěvu sestra doporučí, dobrovolník zaklepe na dveře pokoje, po vstoupení na pokoj hlasitě pozdraví všechny klienty na pokoji a představí se. Mnozí klienti mají špatnou paměť a nemusí si dobrovolníka pamatovat. Dobrovolník se zeptá klienta, jestli neruší. Dobrovolník přizpůsobuje tempo a hlasitost své řeči potřebám klienta.¹¹ Nesnaží se prosadit sebe a své názory za každou cenu, ale spíše se snaží naslouchat klientovi. Dobrovolník se snaží vcítit do klienta, pozoruje jej a v případě, že je klient unavený, dobrovolník se s ním rozloučí. V případě, že je klient ležící, dobrovolník si nesesá na klientovu postel, ale přinese židli a snaží se sedět tak, aby oba měli oči ve stejné úrovni. Dobrovolník může se souhlasem klienta ovládat lůžko a umožnit tak klientovi, aby mohl sedět při rozhovoru vzpřímeněji. V případě, že má klient nějaké přání, nějaký požadavek na dobrovolníka (rád by šel ven, chce se projít po chodbě, apod.), ten se nejprve zeptá sestry sloužící na oddělení nebo koordinátora, zda je toto možné. Dobrovolník nemusí mít úplné informace o zdravotním stavu klienta a neví, jestli je klient daného výkonu schopen. Při odchodu z místnosti dobrovolník dle přání klienta uvede lůžko do původní polohy a opět pozdraví všechny klienty. Svou návštěvu zaznamená do sociální dokumentace.

Postup pro přijímání darů

Dobrovolník v žádném případě nepřijímá od klientů jako dar peníze. Jako dar je možné přijmout nějakou maličkost (čokoládu, bonbóny...) v hodnotě do 100 Kč. Větší dary je povinen odevzdat Domovu. V případě opakujících se darů, je lépe, když se dobrovolník s klientem dále

¹¹ Dobrovolník zná specifika komunikace s klienty špatně slyšícími, špatně vidícími, s demencí apod. a umí se přizpůsobit potřebám klientů.

nestýká. Klient i přes to musí být vnímán stejně jako dřív. V případě, že svůj dar klient zamýšlí jako úplatek, dobrovolník jej nesmí přijmout.

Postup při vycházce ven

Dobrovolník na začátku dne seznámí sestru sloužící na oddělení s tím, které klienty by chtěl vzít ven. Po společné domluvě sestra klienty připraví na předem domluvený konkrétní čas – imobilní klienty usadí na ortopedický vozík a vhodně je obleče. Dobrovolník klienta vyzvedne na pokoji nebo na chodbě. Použije výtah, který je zaveze do zahrady Domova. Dobrovolník dbá na klientovu bezpečnost, dbá na to, aby ve slunečných dnech nedostal úžeh, aby měl dostatek tekutin. Během dní, kdy není tolik teplo, dbá dobrovolník na to, aby klient neprochladl. Dobrovolník se snaží nepřecenit své síly a nejezdit s vozíkem po nevhodném terénu (polní cesta ke hřbitovu, silnice do kopce směrem k Nelepečci nebo z kopce směrem k autobusové zastávce, apod.). Během procházky s klientem aktivně komunikuje. Po návratu oznámí sestře, že klient je již na pokoji, sestra se dále o klienta postará. Dobrovolník zaznamená vycházku do sociální dokumentace. V případě, že chce dobrovolník vzít ven více klientů, je nutné, aby dobrovolníci byli na tuto činnost nejméně dva.

Postup při výtvarném dni

Koordinátor pošle emailem nebo v dobrovolnické diskuzi na stránkách Domova v předstihu všem dobrovolníkům pozvání na výtvarný den. Dobrovolníci co nejdříve odpoví, zda se zúčastní. Dobrovolník přijde do Domova minimálně hodinu před začátkem výtvarného dne. Převleče se a spojí se s koordinátorem výtvarného dne. Dle pokynů koordinátora pomůže připravit prostory, ve kterých se bude výtvarný den odehrávat. Podle instrukcí také přivádí klienty na místo konání. Během aktivity se klientům věnuje, komunikuje s nimi, pomáhá jim s činnostmi, které sami nezvládnou. Dohlíží na bezpečnost práce. Hlídá pitný režim klientů. Po skončení akce doprovodí klienty zpět na pokoje a společně s koordinátorem a ostatními dobrovolníky dodělá výrobky a uklidí místo, kde se výtvarný den konal. Může potom dle dohody s koordinátorem pokračovat v dobrovolné činnosti nebo se převléci a odejít. Účast na výtvarném dni do sociální dokumentace zapisuje koordinátor.

Postup při podávání stravy

Dobrovolník se ve stanovenou dobu dostaví do kuchyňky na oddělení. Umyje si ruce a obleče si zástěru. Řídí se pokyny sestry sloužící na oddělení. Sestra připravuje jídlo na talíře a dobrovolník je roznáší po pokojích. Imobilním klientům upoutaným na lůžko dá talíř s obědem na výsuvný stolek a klienty může dle jejich pokynů upravit v lůžku. Při samotném podávání stravy nejprve dobrovolník klienta lépe usadí v lůžku. Kolem krku mu položí látkový bryndák, který je uložen v klientově stolku. Dává pozor, aby jídlo nebylo příliš horké. Poskytne klientovi dostatek času jídlo požvýkat. Během podávání stravy s klientem komunikuje. Pokud klient nesní všechno jídlo, dobrovolník jej dále nenutí. V případě, že klient bere léky, dobrovolník mu je podá. Po skončení jídla pomůže klientovi se napít nápoje, který leží na stolku. Utře klientovi ústa, poklidí bryndák a dle jeho pokynů jej upraví v lůžku. Během celého průběhu podávání stravy se dobrovolník řídí pokyny sestry a aktivně s ní komunikuje.

Postup při hudebním vystoupení

Dobrovolník, který umí hrát na hudební nástroj, má možnost zpestřit svou činností všední den klientů. Dobrovolník si s sebou přinese hudební nástroj, vlastní noty nebo si noty zapůjčí v Domově, v místnosti pro dobrovolníky. Se sestrou na oddělení se domluví, které klienty může navštívit. Při příchodu na pokoj a pobytu v pokoji se řídí výše uvedenými pravidly. Po příchodu do pokoje se dobrovolník ujistí, že nebude svou hrou žádného klienta na pokoji obtěžovat. Zahraje písničky dle přání klienta. Dbá na to, aby nebyl klient hraním vyčerpaný.

Chce-li dobrovolník organizovat skupinové zpívání, je toto možné. Po domluvě se sestrou na oddělení může klienty doprovodit na místo konání. Dbá přitom na to, aby klienti nezůstávali dlouho sami, je proto lépe, když tuto činnost organizují nejméně dva dobrovolníci – jeden hraje na nástroj a zpívá, druhý se věnuje klientům. Dbá také na dodržování pitného režimu klientů. Společné zpívání by nemělo trvat déle jak hodinu. Dobrovolníci pak doprovodí klienty zpět na pokoje a oznámí sestře na oddělení jejich návrat. Účast klientů uvedou dobrovolníci v sociální dokumentaci.

Dobrovolníci mohou po konzultaci s koordinátorem uspořádat pro klienty koncert ve společenské místnosti či kapli.

Umístění společenských her a knih v Domově

V místnosti pro dobrovolníky jsou umístěny ve skříňce u okna následující hry

- a) Člověče, nezlob se
- b) Člověče, nezlob se! s obrázky místo čísel
- c) Kvarteto
- d) Pexeso
- e) Žolíkové karty
- f) Puzzle
- g) Křížovky
- h) Obrázkové domino
- i) Logopedické karty

Klienti mohou mít i některé hry a oblíbené knihy u sebe na pokoji. Ostatní knihy jsou umístěny v knihovně ve společenské místnosti v prvním patře a v knihovně u svatého Františka ve čtvrtém patře. Zpěvníky a noty jsou také umístěny v místnosti pro dobrovolníky. Dobrovolník si je může zapůjčit, po skončení aktivity je vrátí zpět na místo.

4. DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ U PERSONÁLU DOMOVA

Při psaní této práce jsme zjistili, že zaměstnanci Domova svaté Alžběty nejsou pravidelně informováni o dobrovolnické činnosti Domova. Školení proběhlo jednou, asi v roce 2005. Vedení Domova se domnívá, že školení bylo dostatečné, že noví pracovníci přijmou dobrovolníky jako běžnou součást Domova. Zajímalo nás proto, jaký názor na dobrovolnictví mají pracovníci v přímé péči. Abychom toto zjistili, rozhodli jsme se jim rozdat krátký dotazník, který by mapoval efektivitu činností vykonávaných dobrovolníky a povědomí personálu o dobrovolnické činnosti Domova.

Stanovili jsme hypotézy, které dotazník ověřuje.

H₁ Dobrovolnictví je plně integrováno do organizace a pravomoci dobrovolníků jsou jasně stanoveny.

H₂ Existují další oblasti, ve kterých by se dobrovolníci mohli uplatnit.

H₃ Pracovníci jsou dostatečně seznámeni s dobrovolnickým programem.

4.1. Charakteristika zkoumaného souboru

Výzkumné šetření proběhlo v měsíci březnu 2011 v Domově svaté Alžběty. Testováno bylo celkem šestnáct žen, pečovatelek v přímé péči.

Dotazník byl všem respondentkám zadán v papírové podobě, nebyl zasílán přes internet. Respondentky měly určenou čtrnáctidenní lhůtu na vyplnění. Respondentky dostaly následující instrukce: „Prosím o vyplnění dotazníku k bakalářské práci, jejímž cílem je vytvořit Metodiku, která by zkvalitnila dobrovolnický program ve Vašem zařízení. Váš názor je důležitý, protože přicházíte do kontaktu s dobrovolníky. Dotazník je zcela anonymní, získané údaje budou použity pouze pro účely bakalářské práce a Metodiky. Vyplnění dotazníku vám zabere nanejvýš čtvrt hodiny. Děkuji za ochotu.“

4.2. Použité výzkumné metody

Při tvorbě práce jsme používali kvantitativní metodu sběru a následné analýzy získaných dat.

Hlavním cílem dotazníku bylo zjistit, jaký názor mají zaměstnanci Domova na dobrovolníky, kteří se vyskytují v Domově. Dalšími cíli bylo zjistit případné nedostatky programu a získat informaci, zda by dobrovolníci, dle názoru personálu, mohli vykonávat ještě další činnosti.

Dotazník byl převzat z materiálů Hestie (Zemanová, Kořínková, Tošner, 2005) a upraven pro potřeby této práce a Domova.

Dotazník je složen z 18 otázek. Pět otázek je uzavřených, ostatní jsou otevřené. Respondent má možnost vyjádřit svůj názor na danou problematiku, či odůvodnit svou odpověď. V první části dotazníku mapujeme pohled zaměstnanců na dobrovolníky a činnosti jimi vykonávané. V další části se zajímáme o konkrétní realizaci programu v Domově, zda personálu vyhovuje, co by změnili, jaké informace postrádají. Dotazník neobsahuje žádné „lži-skóre“.

4.3. Dokumentace a analýza výsledků

Výše jsme uvedli, že dotazník vyplnilo šestnáct pečovatelek a zdravotních sester. Patnáct jich zodpovědělo všechny otázky, jeden dotazník nebyl vyplněn úplně. I přesto jsme se jej rozhodli zařadit, protože u zodpovězených otázek nacházíme zajímavé postřehy.

Čtrnáct respondentek má středoškolské vzdělání, dvě vysokoškolské. Všechny respondentky jsou ženy.

Na první otázku, jak často se setkávají při své práci s dobrovolníky, odpověděly čtyři respondentky že 1-2 týdně, devět respondentek že 1-2 měsíčně a dvě respondentky že zřídka. Jedna respondentka uvedla, že je to různé, že někdy v Domově není žádný, někdy je tam dobrovolník 14 dní vkuse.

Na otázku, jaké činnosti dobrovolníci vykonávají, se všech šestnáct respondentek shodlo na individuálním kontaktu s klientem a vycházkách. Čtrnáct uvedlo doprovod na společenské akce, dvanáct uvedlo skupinové aktivity (výtvarné, hudební, aktivizační hry), deset uvedlo

podporu rehabilitační a ergoterapeutické činnosti a devět uvedlo hudební vystoupení. Respondentky zmiňovaly ještě podávání stravy a psaní dopisů.

Na otázku: „Domníváte se, že pomoc dobrovolníků je pro Vaše pracoviště přínosem?“ odpovědělo patnáct respondentek „ano“. Jedna neodpověděla, uvedla, že záleží na lidech. Jako konkrétní přínos se nejčastěji objevila změna pro klienta, možnost vést s klientem osobní rozhovor a umožnění klientům poznat nové tváře. Dále ještě respondentky uvedly obohacení a zpestření klientova dne, vzájemnou výměnu zkušeností, čtení knih klientům a že „Domov ožije“.

Patnáct respondentek uvedlo, že si myslí, že klienti vnímají dobrovolníky pozitivně. Jedna respondentka uvedla, že většinou, že záleží na lidech.

Působení dobrovolníků na pracovišti by známkou „1“ ohodnotilo osm respondentek. Uvedly, že přítomnost dobrovolníka znamená pro klienta zpestření, pracovníci získají jiný pohled na svou práci. A hlavně, dobrovolníci mají na klienta čas. Známkou „2“ by udělilo pět respondentek, které dobrovolníkům vytýkají malou schopnost komunikovat s personálem v přímé péči, nedostatečnou znalost situace na pracovišti a malé zapojení do průběhu činností (jako např. utírání stolů, podávání stravy, apod.). Také doporučují přidělovat dobrovolníkům méně klientů. Dvě respondentky by dobrovolníky hodnotily známkou „3“, s odůvodněním, že nejsou všichni stejní a je to individuální. Jedna respondentka uvedla, že nelze hodnotit.

Devět pečovatelek je přesvědčeno, že přítomnost dobrovolníků má vliv na vztahy v pracovním kolektivu. Sedm uvedlo výměnu zkušeností. Jedna respondentka uvedla, že si oddělení dobrovolníky navzájem závidí. Sedm respondentek uvedlo, že dobrovolníci nemají vliv na vztahy v pracovním kolektivu.

Na další otázku, zda pracovníci pozorují na pracovišti změny související s působením dobrovolníků, odpověděly čtyři respondentky, že ne. Dvanáct odpovědělo, že ano. Více klientů se dostane ven, jsou proto spokojenější a spokojenější je následně také i pečovatelka.

Patnáct respondentek si myslí, že činnost dobrovolníků na pracovišti s sebou nenese žádné riziko. Jedna respondentka uvedla, že ano, ale že jejich přínos tato rizika vyváží.

Sedm respondentek nezměnilo názor na dobrovolníky, devět jej změnilo spíše pozitivně.

Sedm respondentek uvedlo, že dobrovolníci nemohou na oddělení vykonávat další činnosti. Osm uvedlo, že mohou – ten kdo má praxi, může pomoci při výdeji a chystání léků, u podávání stravy. Respondentky si také myslí, že dobrovolníci mohou pracovat na zahradě a starat se o výzdobu Domova.

Čtyři respondentky uvedly, že dobrovolníci nemohou být pomocníky ošetřovatelského týmu, protože nemají praxi a potřebnou kvalifikaci. Jedenáct respondentek uvedlo, že dobrovolníci mohou být pomocníky ošetřovatelského týmu. Mohou asistovat při podávání stravy, při vydávání léků, pokud mají praxi, mohou i asistovat u ošetřovatelských výkonů.

Devět respondentek je přesvědčeno, že mají dostatek informací o dobrovolnickém programu v Domově. Tyto informace získaly od koordinátora dobrovolníků, aktivizátorky a z interního časopisu *Náš Domov*. Šesti respondentkám chybí informace o tom, co konkrétně mohou od dobrovolníků očekávat a požadovat, konkrétní informace o tom, kde má dobrovolník stravu. Chybí jim také jasné rozlišení studenta na praxi a dobrovolníka.

Dvanácti respondentkám vyhovuje organizační uspořádání dobrovolnického programu. Jedna respondentka by uvítala, kdyby dopředu věděla, že dobrovolník přijde. Umožnilo by jí to lépe si naplánovat činnost.

Všechny respondentky by dobrovolnický program doporučily i dalším zařízením.

Patnáct respondentek ví, kdo má na starosti dobrovolnický program v Domově, jedna neví.

Šest respondentek ví, čím se zabývá koordinátor dobrovolníků, deset toto ví pouze částečně.

Dvanáct respondentek je ochotno spolupracovat na dalším rozvoji dobrovolnického programu, dvě ochotny nejsou a dvě neví, co by to obnášelo.

Jako připomínka se nejčastěji objevilo přání, aby sestra dopředu věděla, že nějaký dobrovolník přijde. Dále by si respondentky přály zapojit dobrovolníky do více činností.

4.4. Výsledky

Závěrem můžeme uvést, že první hypotéza – Dobrovolnictví je plně integrováno do organizace a pravomoci dobrovolníků jsou jasně stanoveny – se nepotvrdila. Dobrovolnictví je sice do organizace integrováno, ale pravomoci dobrovolníků nejsou jasně stanoveny. Sestry neví, co mohou od dobrovolníků požadovat, jaké mají pravomoci.

Druhá hypotéza – Existují další oblasti, ve kterých by se dobrovolníci mohli uplatnit – se potvrdila. Dobrovolníci se dle názoru respondentek mohou více uplatnit při podávání stravy, při vydávání léků, při práci na zahradě, apod.

Třetí hypotéza – Pracovníci jsou dostatečně seznámeni s dobrovolnickým programem – se potvrdila.

Jako konkrétní výstup z tohoto dotazníku jsme vytvořili Seznam činností, které ne/mohou dobrovolníci vykonávat. Tento seznam je umístěn na sesternách. Koordinátor se rozhodl přidělovat dobrovolníkovi maximálně 3 klienty na den, aby měl dobrovolník dostatek času se jim jednotlivě věnovat. Také bude nově v Domově nástěnka, která se bude věnovat dobrovolníkům a informovat o jejich činnosti klienty, návštěvy a personál. Koordinátor také bude na začátku každého týdne psát seznam dobrovolníků a klientů, které dobrovolník navštíví a činnosti, které s nimi bude vykonávat. Toto bude umístěno na sesterně, aby měla sestra přehled a mohla naplánovat svou činnost. Tyto změny byly zakomponovány do Metodiky.

ZÁVĚR

Předmětem práce je zamyšlení se nad fenoménem dobrovolnictví, jeho teoretický popis a následná aplikace do praxe. „V současném globálně propojeném světě, zároveň plném obrovských kontrastů, představuje dobrovolnictví fenomén překračující hranice států, náboženských i sociálních skupin a ukazující na možnost soužití, které je založené na vzájemné pomoci.“ (Křížová, Tošner, 2011, s. 24)

Cílem práce bylo vytvořit Metodiku pro práci s dobrovolníky v Domově svaté Alžběty. Ve spolupráci s koordinátorkou a aktivizátorkou jsme ji vytvořili. Jako doplněk jsme vytvořili ještě Denní plán dobrovolníka, Tabulku pro zaznamenání podstatných informací při vstupním pohovoru, Seznam činností, které ne/mohou dobrovolníci vykonávat, tzv. brožurku a plakát. V současnosti je rozjedináno natočení televizního spotu o dobrovolnících v Domově. Také se projednává potisk dobrovolnických triček a barvení dobrovolnických kalhot. Nově byl zaveden Deník, do kterého dobrovolníci zapisují po skončení činnosti své dojmy a důležité momenty z jejich činnosti. V současnosti probíhá transformace dobrovolnictví v Domově, koordinátorem se stane aktivizátorka.

Práce je rozčleněna do čtyř kapitol. První kapitola se zabývá teoretickým vymezením pojmu „dobrovolník“, „dobrovolnictví“, právní úpravou a obecnými zásadami fungování dobrovolnického programu. Tato kapitola byla vytvořena analýzou odborné literatury. Ve druhé kapitole stručně charakterizujeme Domov svaté Alžběty. Považujeme za důležité tyto informace uvést, aby případný čtenář mohl lépe porozumět specifičnosti zařízení a tím i specifičnosti Metodiky. Ve třetí kapitole je samotná Metodika, ve čtvrté kapitole stručně charakterizujeme krátké dotazníkové šetření u personálu. Postřehy, poznatky, které jsme získali z dotazníkového šetření, byly zahrnuty do Metodiky.

U dotazníkového šetření jsme stanovili tři hypotézy:

H₁ Dobrovolnictví je plně integrováno do organizace a pravomoci dobrovolníků jsou jasně stanoveny.

H₂ Existují další oblasti, ve kterých by se dobrovolníci mohli uplatnit.

H₃ Pracovníci jsou dostatečně seznámeni s dobrovolnickým programem.

První hypotéza se nepotvrdila. Dobrovolnictví je sice do Domova integrováno, ale pravomoci dobrovolníků nejsou personálu známy. Proto jsme se pokusili pravomoci personálu a dobrovolníků jasněji a konkrétněji formulovat.

Druhá hypotéza byla potvrzena. Další oblastí, kde mohou dobrovolníci působit, je pomoc při vydávání stravy. Ostatní oblasti (výdej léků, ošetrovatelské a pečovatelské úkony) nemohou dobrovolníci vykonávat nejen z důvodu nízké kvalifikace, ale i proto, že tyto úkony vykonává kvalifikovaný personál a dobrovolná činnost jej nemůže nahradit.

Třetí hypotéza se potvrdila. Většina respondentek si myslí, že má dostatek informací o dobrovolnickém programu a jeho organizační uspořádání jim vyhovuje a tento program by doporučily dalším zařízením.

Další námět pro zkoumání by jistě bylo, jak bude tato „reforma“ v Domově přijata. Zda se podaří přitáhnout více dobrovolníků, zda bude personál vnímat dobrovolníky více pozitivně, apod. Užitečné by bylo prozkoumat, jestli dobrovolníci sami znají dobře svoje pravomoci. Také by bylo zajímavé zjistit, jak dobrovolnictví vnímají rodinní příslušníci klientů, jak jsou dobrovolníci se svou činností spokojeni. Přínosné by jistě bylo zaměřit se na motivaci dobrovolníků k činnosti.

Práce je využita v Domově svaté Alžběty, může ale také posloužit jako inspirační zdroj jiným domovům pro seniory, které zavádí dobrovolnický program. Může pomoci i zájemcům o danou problematiku více se v ní orientovat.

Do budoucna doufáme, že se dobrovolnictví stane běžným jevem v naší společnosti. „V sociální politice vždy bylo a bude nutné počítat s působením dobrovolných organizací, s dobročinností motivovanou osobním zájmem, občanskou iniciativou a občanskými aktivitami a hnutími. Parafrázováním slov jednoho z předních prvorepublikových sociálních politiků lze říci, že nevyužitím těchto iniciativ a jejich nezačleněním do sociální politiky bychom se připravili o mnoho dobrých vlastností ve společnosti a o jejich pozitivní působení na společnost a morální občanské uvědomění.“ (Hoška, 2009, s. 10)

POUŽITÁ LITERATURA A PRAMENY

- [1] Hoška, M. (2009) Úvodní slovo náměstka ministra MPSV. *Sborník konference Senioři jako dobrovolníci – dobrovolníci seniorům*. Kroměříž, s. 10,11.
- [2] Jiránek, R. (2010) Novela zákona o dobrovolnické službě. *Sborník konference Dobrovolnictví v české společnosti – současnost a perspektivy*. Kroměříž, s. 12-14.
- [3] Křížová, E., Tošner J. (2011) Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v sociálních a zdravotních službách. *Fórum sociální politiky*, č. 1, s. 24-30.
- [4] Matoušek, O. (2008) *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, II. vydání.
- [5] Mindlová, J., Šamánková, M.(2001) *Závěrečná zpráva projektu NROS – Zapojení dobrovolníků do sociální péče*. Praha: Dorkas.
- [6] Pospíšilová T., Frič, P. (2010) První výsledky z výzkumu The Patterns and Values of Volunteering. *Sborník konference Dobrovolnictví v české společnosti – současnost a perspektivy*. Kroměříž, s. 19-28.
- [7] Skovajsa, M. (2010) *Občanský sektor: organizovaná občanská společnost v České republice*. Praha: Portál.
- [8] Tošner, J. (2010) *Dokumentace dobrovolnických center a programů*. Praha: Hestia, o.s.
- [9] Tošner, J., Sozanská, O. (2006) *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Praha: Portál, II. vydání.
- [10] Tošner, J., Sozanská, O., Jiránek, R. a kol. (2005) *Metodika integrace dobrovolnictví v zařízeních pro seniory*. Praha: Hestia, o.s.
- [11] Tošner, J. (2003) *Průvodce dobrovolnictvím pro neziskové organizace*. Praha: Hestia, o.s.
- [12] Tošner, J. (2007) *Dobrovolnictví a zákon o sociálních službách*. Praha: Hestia, o.s.
- [13] Zemanová, B., Kořínková, I., Tošner, J. (2005) *Praktický průvodce programem Dobrovolníci v nemocnicích*. Praha: Hestia, o.s.
- [14] Učební materiál „Vzdělávací modul pro pracovníky v oblasti sociální péče“ vytvořený v rámci projektu č. CZ/01/B/P/PP/134047 – Eurocare – „Zlepšování celoživotního vzdělávání pracovníků v sociální péči“.
- [15] Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách v účinném znění ke dni 15.3.2011.

- [16] *Zákon o dobrovolnické službě*. Zákon číslo 198/2002 Sb. v účinném znění ke dni 15.3.2011.
- [17] *Zákon o sociálních službách*. Zákon číslo 108/2006 Sb. v účinném znění ke dni 15.3.2011.
- [18] Interní dokumentace Domova svaté Alžběty (především Výroční zpráva Domova svaté Alžběty za rok 2009 a interní metodika práce s dobrovolníky).

ELEKTRONICKÉ ZDROJE

[19] www.dosa.cz

[20] www.hest.cz

[21] www.dobrovolnik.cz

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1 – Evaluační dotazník pro personál

Příloha č. 2 – tzv. „brožurka“

Příloha č. 3 – plakát

Příloha č. 1

Evaluační dotazník pro personál

Vážená paní kolegyně, vážený pane kolego,

na vašem oddělení se dobrovolníci zapojují do rozmanitých činností. Chceme zmapovat jejich přínos, případné problematické oblasti i možnosti dalšího rozvoje a rozšíření, abychom mohli program ještě více přizpůsobit vašim potřebám i potřebám klientů.

Za vyplnění dotazníku děkujeme.

Vzdělání: <input type="checkbox"/> ZŠ <input type="checkbox"/> SŠ <input type="checkbox"/> VOŠ <input type="checkbox"/> VŠ	<input type="checkbox"/> muž <input type="checkbox"/> žena	
Jak často se setkáváte při své práci s dobrovolníky? <input type="checkbox"/> denně <input type="checkbox"/> 1 – 2 x týdně <input type="checkbox"/> 1 – 2 x měsíčně <input type="checkbox"/> zřídka <input type="checkbox"/> vůbec <input type="checkbox"/> jiné (prosím vypište):		
1. Jaké činnosti na vašem pracovišti dobrovolníci vykonávají: <input type="checkbox"/> individuální kontakt s klientem (společník) <input type="checkbox"/> skupinové aktivity (výtvarné, hudební, aktivizační hry) <input type="checkbox"/> doprovod na společenské akce <input type="checkbox"/> vycházky s klienty <input type="checkbox"/> podpora rehabilitační a ergoterapeutické činnosti <input type="checkbox"/> hudební vystoupení <input type="checkbox"/> jiné (prosím vypište):		
2. Domníváte se, že pomoc dobrovolníků je pro Vaše pracoviště přínosem? <input type="checkbox"/> ANO – proč (prosím vypište): <input type="checkbox"/> NE – proč (prosím vypište):		
3. Myslíte si, že klienti vnímají dobrovolníky pozitivně? <input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> NE		
4. Jakou známku byste ohodnotil(a) působení dobrovolníků na pracovišti? (1 – výborné, 5 – zcela nevyhovující) 1 2 3 4 5 Zkuste prosím odůvodnit volbu dané známky:		
5. Má přítomnost dobrovolníků vliv na vztahy ve vašem pracovním kolektivu? <input type="checkbox"/> ANO – jaký (prosím vypište)? <input type="checkbox"/> NE		

6.	<p>Pozorujte na pracovišti změny související s působením dobrovolníků?</p> <p><input type="checkbox"/> ANO – jaké (prosím vypište)?</p> <p><input type="checkbox"/> NE</p>
7.	<p>Myslíte, že činnost dobrovolníků na vašem pracovišti s sebou nese nějaká rizika?</p> <p><input type="checkbox"/> ANO – jaká (prosím vypište)?</p> <p><input type="checkbox"/> NE</p> <p>Pokud ano, myslíte si, že přínos dobrovolníků tato rizika vyváží?</p> <p><input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> NE</p>
8.	<p>Změnil se váš názor na dobrovolníky za dobu, co pomáhají na Vašem pracovišti? Jakým směrem?</p> <p><input type="checkbox"/> spíše negativně</p> <p><input type="checkbox"/> nezměnil se</p> <p><input type="checkbox"/> spíše pozitivně</p>
9.	<p>Myslíte si, že by dobrovolníci mohli na vašem pracovišti vykonávat ještě další činnosti?</p> <p><input type="checkbox"/> ANO – např. jaké (prosím vypište)?</p> <p><input type="checkbox"/> NE</p>
10.	<p>Myslíte si, že dobrovolník může být pomocníkem ošetrovatelského týmu?</p> <p><input type="checkbox"/> ANO – jakým způsobem (prosím vypište)?</p> <p><input type="checkbox"/> NE – proč (prosím vypište)?</p>
11.	<p>Myslíte si, že máte dostatek informací o dobrovolnickém programu a jeho organizaci v Domově?</p> <p><input type="checkbox"/> ANO – z jakého zdroje (prosím vypište)?</p> <p><input type="checkbox"/> NE</p> <p>Pokud NE, jaké informace konkrétně postrádáte?</p>
12.	<p>Vyhovuje vám organizační uspořádání dobrovolnického programu?</p> <p><input type="checkbox"/> ANO</p> <p><input type="checkbox"/> NE – co byste změnil/a (prosím vypište)?</p>
13.	<p>Doporučil/a byste dobrovolnický program i dalším pracovištím?</p> <p><input type="checkbox"/> ANO</p> <p><input type="checkbox"/> NE – z jakého důvodu (prosím vypište)?</p>
14.	<p>Víte, kdo má na starosti dobrovolníky ve vašem zařízení?</p> <p><input type="checkbox"/> ANO</p> <p><input type="checkbox"/> NE</p>

15	Víte, čím se zabývá koordinátorka dobrovolníků ve vašem zařízení? <input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> NE <input type="checkbox"/> ČÁSTEČNĚ
16	Byli byste ochotni více spolupracovat na dalším rozvoji dobrovolnického programu ve vašem zařízení? <input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> NE
17	Vaše další připomínky, kritika, návrhy, přání:

Příloha č. 2 – tzv. „brožurka“



Úvodní informace pro zájemce o dobrovolnou činnost v Domově svaté Alžběty



Obsah

1.	Základní informace o Domově svaté Alžběty	3
1.1	Cíl a poslání Domova	5
1.2	Personální obsazení Domova.....	6
2.	Postupy při vykonávání jednotlivých činností.....	6
2.1	Postup při individuálním rozhovoru dobrovolníka s klientem	6
2.2	Postup pro přijímání darů	7
2.3	Postup při vycházce ven	7
2.4	Postup při výtvarném dni.....	7
2.5	Postup při podávání stravy.....	8
2.6	Postup při hudebním vystoupení.....	8
2.7	Umístění společenských her a knih v Domově.....	9
3	Některá zdravotní specifika vyššího věku	9
3.1	Presbyopie.....	9
3.2	Presbycusis.....	10
3.3	Imobilizační syndrom	10
3.4	Afázie.....	10
3.5	Demence	11
4	Specifika komunikace.....	12
4.1	Desatero kontaktu s osobou upoutanou na invalidní vozík	12
4.2	Desatero pro kontakt s osobami s postižením zraku.....	12
4.3	Desatero kontaktu s osobami se sluchovým postižením.....	14
4.4	Desatero kontaktu s osobami s mentálním postižením.....	15
4.5	Jak hovořit se starými lidmi.....	16
4.6	Orientační struktura rozhovoru s klientem	17
5.	Bezpečnost při vykonávání dobrovolné činnosti.....	18
6	Kontakty.....	18

1. ZÁKLADNÍ INFORMACE O DOMOVĚ SVATÉ ALŽBĚTY

Domov sv. Alžběty má kapacitu 45 lůžek. Klienti jsou ubytováni ve třech bezbariérových podlažích, které jsou pro snazší orientaci barevně rozlišeny. Každý pokoj je vybaven vlastním umyvadlem, WC a sprchou. Ve všech pokojích jsou elektrická polohovací lůžka, signalizace a nový moderní nábytek.

Klient může používat vlastní rozhlasový a televizní přijímač. Na každém pokoji je umístěn telefon. Všem klientům je k dispozici společenská místnost, jídelna, knihovna, kaple, malá místnost určená k poslechu hudby a areál zahrady. Domov je vybaven lůžkovým výtahem, který sděluje informace o aktuálním podlaží a bezbariérovými vstupy pro imobilní klienty.

Návštěvy mohou klienti přijímat každý den v době od 8.30 do 17.30 hodin. Domov velmi podporuje neomezené návštěvy blízkých zvláště u umírajících klientů. Pro soukromé rozhovory je k dispozici společenská místnost v prvním patře a návštěvní místnost v přízemí. Se souhlasem spolubydlících je možno přijímat návštěvy blízkých i na pokoji klienta.

Pro klienty je zajištěno celodenní pravidelné stravování v rozsahu pěti jídel denně (tři jídla hlavních a dvou vedlejších). Klientům je na požádání podávána druhá večeře. Po celý den je zajištěn pitný režim klientů. Mobilním klientům se oběd podává ve stanovenou dobu v jídelně, ostatní strava na pokojích.

Většina klientů Domova pobírá příspěvek na péči. To znamená, že potřebují pomoc a asistenci u určitých úkonů sebezpečí a sebeobsluhy. Pracovníci Domova tak pomáhají klientům při kupříkladu oblékání a svlékání oblečení, obouvání, stlaní postele, přesunu na lůžko nebo vozík, vstávání ze židle, polohování imobilních klientů, při časové a prostorové orientaci, při nasazení kompenzační pomůcky, při jídle a pití, při běžných úkonech osobní hygieny, česání, koupeli celého těla ve vaně, manikúře, pedikúře, stříhání vlasů, holení, dopomoci na WC nebo výměně plen. Klíčoví pracovníci zpracují ve spolupráci s klienty a aktivizátorem individuální plány jednotlivých klientů. Klientům je kdykoli k dispozici kněz, který zajišťuje pravidelnou duchovní péči a mše svaté. Domov má i svého rehabilitačního pracovníka, který se ve spolupráci s dobrovolníky věnuje ergoterapii, volnočasovým aktivitám, kreativnímu tvoření a různým brigádám, rehabilitaci, individuálnímu i skupinovému cvičení, vycházkám, upevňování a rozvíjení dovedností.

Pravidelnou lékařskou péčí zajišťuje praktická lékařka 1 x týdně v ambulanci Domova, případně dle aktuální potřeby klientů. Odborná vyšetření jsou prováděna externími specialisty v nemocnici, kam jsou klienti doprovázeni pracovníky Domova. Přímo v Domově je klientům poskytována místním rehabilitačním pracovníkem komplexní rehabilitační péče směřující k obnovení, zlepšení nebo alespoň zpomalení procesu zhoršování až ztráty pohybových funkcí. Cílem rehabilitace (nejen zdravotní, ale i sociální) je dosáhnout maximální možné soběstačnosti klienta a s tím spojené co nejdelší udržení odpovídající kvality života.

Ergoterapie probíhá v pravidelných intervalech (zpravidla jedenkrát měsíčně) ve společných prostorách Domova i individuálně na pokoji (i častěji dle potřeby klientů). Jejím účelem je dosažení optimální soběstačnosti pomocí vybraných terapeutických činností, které klienti vykonávají buď sami nebo s dopomocí. Ergoterapie přináší zlepšení funkce jemné motoriky rukou, posiluje myšlení, kreativitu a zároveň zkvalitňuje psychický stav osobnosti klienta.

Cílem sociální rehabilitace je posilování samostatnosti a soběstačnosti klientů. Napomáhá k obnově a rozvoji jejich specifických schopností, vědomostí, s důrazem na pracovní, komunikační a sociální dovednosti. Zahrnuje nácvik a průběžné posilování dovedností pro zvládání péče o vlastní osobu, (nácvik obsluhy kompenzačních pomůcek, rozvíjení myšlení a paměti), logopedická cvičení a další činnosti vedoucí k většímu sociálnímu začlenění a snížení rizika vzniku institucionalismu.

Domov sv. Alžběty je církevním zařízením. Součástí budovy je i kaple zasvěcená Panně Marii Bolestné. Klienti mají možnost dle svého zájmu denně navštívit bohoslužbu, která je též přenášena místní TV sítí a rozhlasem, takže je dostupná i imobilním klientům upoutaným na lůžko. Kněz je k dispozici k rozhovorům a k duchovnímu doprovázení kdykoliv na přání klienta. Duchovní zázemí je pro Domov charakteristické.

Pravidelně jsou pořádány různé výstavy, besedy a hudební vystoupení, oblíbený je zpěv lidových písní na pokoji klientů. Klienti mají také k dispozici společenskou místnost, kde mohou sledovat televizi, audio a videonahrávky nebo mohou hrát společenské hry. Knihovna poskytuje velký výběr knih různých žánrů a k dispozici jsou také nahrávky textů knih.

Tradicí se stala každoroční pouť v polovině září k Panně Marii Bolestné, které je zasvěcena kaple v Domově. V prvním patře Domova probíhají výstavy fotografií, obrazů a

grafik, které jsou volně přístupné i pro širokou veřejnost. Při realizaci těchto činností se mohou ve velké míře uplatnit dobrovolníci.

1.1 Cíl a poslání Domova

Cílem a posláním Domova není poskytnout klientům pouze kvalitní stravu a dobré ubytování. Pracovníci se snaží respektovat každého člověka jako jedinečnou osobnost, cítit jeho důstojnost, tempo, zvyky, vlastní názory, postoje a životní hodnoty, ať je jakkoliv nemocen, postižen nebo dezorientován, napomáhat adaptaci klientů na nové prostředí a udržet co nejdéle a co možná nejvyšší dosaženou úroveň kvality života. Dbají o zachování plnohodnotnosti života klientů, snaží se jim dopřát, aby se v Domově cítili „u sebe“ a „doma“. Umožňují zachování soukromí, sebeúcty a intimity, poskytují každému klientovi kvalitní péči ve všech jejích aspektech, přispívají ke smysluplnému využití volného času, podporují zájmy, seberealizaci a aktivity klientů (výtvarné, hudební, kulturně – vzdělávací, duchovní). Podporují kontakt klientů s rodinou, přáteli a okolním světem, pomáhají klientům vyrovnat se s vlastním stářím a nemocí. Důležitým cílem je být na blízku těm, kteří trpí, cítí se opuštěni, nešťastní, vnímat jejich bolest a doprovázet je v jejich posledních hodinách pozemského života, nabídnout naději a usmíření se s Bohem a lidmi. Pracovníci aktivně informují klienty i zájemce o nabízené sociální službě, včetně podmínek, způsobu poskytování služeb a jejich ceně.

Zákonem je definovaná zásada diskrétnosti a mlčenlivosti. Další významnou zásadou je autonomie klientů, tzn. klientům je umožněno vytvářet orgány ze svých řad (např. Výbor zastoupení klientů).

Výše jsme uvedli, že Domov je křesťanským zařízením, pracovníci se tedy snaží o naplnění hodnot evangelia. Svědomím a srdcem se řídí křesťanskými principy – láskou, obětavostí, milosrdenstvím, trpělivostí a poctivostí. Pracovníci také respektují nejen nedotknutelnost člověka od jeho početí až po přirozenou smrt, ale i osobní svobodu klientů, kteří nejsou nuceni k žádné činnosti, která by byla v rozporu s jejich osobním rozhodnutím.

Všichni klienti jsou posuzováni rovnoprávně a nestranně, bez ohledu na zdravotní stav, etnický původ, národnost, barvu pleti, pohlaví, náboženské vyznání, dosažené vzdělání, politické přesvědčení nebo sociální postavení. Každý klient Domova je partnerem v diskuzi, v rozhodování o své osobě má nezastupitelné místo. Největším cílem zůstává snaha o to, aby se klienti zabývali co možná nejdéle svými zálibami a koníčky, které je udrží v dobré fyzické a psychické kondici.

1.2 Personální obsazení Domova

V čele Domova stojí ředitelka, její zástupkyní je vrchní sestra, která dohlíží na tři staniční sestry. Každá staniční sestra je zodpovědná za jedno podlaží. V Domově pracuje 15 pracovníků v přímé péči (včetně staničních sester), z toho je 9 pečovatelů a 6 zdravotních sester. Výše jsme uvedli, že Domov má vlastní rehabilitační sestru. Do Domova pravidelně jedenkrát týdně, nebo dle potřeby častěji, dochází praktický lékař. V Domově pracuje také ekonom, sociální pracovnice, aktivizátorka, provozní referentka, údržbáři, uklízečky, prادلenky, kuchařky a správce sítě.

Aktivizátorka nabízí klientům pravidelně skupinové aktivity – Zpívánky, Dopolnedne s mistry vážné hudby, Paměťová cvičení a Videoklub. Spolu s rehabilitační pracovnicí a dobrovolníky pomáhá při tzv. „výtvarných dnech“ a větších akcích (pout', návštěva Mikuláše apod.). Podílí se na vydávání interního časopisu Náš Domov. Věnuje se také individuální péči a individuálním rozhovorům s klienty.

2. POSTUPY PŘI VYKONÁVÁNÍ JEDNOTLIVÝCH ČINNOSTÍ

2.1 Postup při individuálním rozhovoru dobrovolníka s klientem

Dobrovolník se nejprve seznámí se sociální dokumentací klienta, která je uložena na sesterně v patře, ve kterém klient bydlí nebo je její část k dispozici v místnosti pro dobrovolníky ve stole aktivizátora. Dobrovolník se potom zeptá sestry na patře, jak se klient cítí, jestli není nemocný a zda jej může navštívit. Pokud návštěvu sestra doporučí, dobrovolník zaklepe na dveře pokoje, po vstoupení na pokoj hlasitě pozdraví všechny klienty na pokoji a představí se. Mnozí klienti mají špatnou paměť a nemusí si dobrovolníka pamatovat. Dobrovolník se zeptá klienta, jestli neruší. Dobrovolník přizpůsobuje tempo a hlasitost své řeči potřebám klienta.¹² Nesnaží se prosadit sebe a své názory za každou cenu, ale spíše se snaží naslouchat klientovi. Dobrovolník se snaží vcítit do klienta, pozoruje jej a v případě, že je klient unavený, dobrovolník se s ním rozloučí. V případě, že je klient ležící, dobrovolník si neseďá na klientovu postel, ale přinese židli a snaží se sedět tak, aby oba měli oči ve stejné úrovni. Dobrovolník může se souhlasem klienta ovládat lůžko a umožnit tak klientovi, aby mohl sedět při rozhovoru vzpřímeněji. Při odchodu

¹² Dobrovolník zná specifika komunikace s klienty špatně slyšícími, špatně vidícími, s demencí ... a umí se přizpůsobit potřebám klientů

z místnosti dobrovolník opět pozdraví všechny klienty. Svou návštěvu zaznamená dobrovolník do sociální dokumentace. V případě, že má klient nějaké přání, nějaký požadavek na dobrovolníka (rád by šel ven, chce se projít po chodbě...), ten se nejprve zeptá sestry sloužící na oddělení, zda je toto možné. Dobrovolník nemusí mít úplné informace o zdravotním stavu klienta a neví, jestli je klient daného výkonu schopen.

2.2 Postup pro přijímání darů

Dobrovolník v žádném případě nepřijímá od klientů jako dar peníze. Jako dar je možné přijmout nějakou maličkost (čokoládu, bonbóny...) v hodnotě do 100 Kč. Větší dary je povinen odevzdat Domovu. V případě opakujících se darů, je lépe, když se dobrovolník s klientem dále nestýká. Klient i přes to musí být vnímán stejně jako dřív. V případě, že svůj dar klient zamýšlí jako úplatek, dobrovolník jej nesmí přijmout.

2.3 Postup při vycházce ven

Dobrovolník na začátku dne seznámí sestru sloužící na oddělení s tím, které klienty by chtěl vzít ven. Sestra klienty připraví na předem domluvený konkrétní čas – imobilní klienty usadí na ortopedický vozík a vhodně je obleče. Dobrovolník klienta vyzvedne na pokoji nebo na chodbě. Použije výtah, který je zaveze do zahrady Domova. Dobrovolník dbá na klientovu bezpečnost, dbá na to, aby klient ve slunečných dnech nedostal úžeh, aby měl dostatek tekutin. Během dní, kdy není tolik teplo, dbá dobrovolník na to, aby klient neprochladl. Dobrovolník se snaží nepřecenit své síly a nejezdit s vozíkem po nevhodném terénu (polní cesta ke hřbitovu, silnice do kopce směrem k Nelepeči nebo z kopce směrem k autobusové zastávce...). Během procházky s klientem aktivně komunikuje. Po návratu oznámí sestře, že klient je již na pokoji, sestra se o klienta postará. Dobrovolník zaznamená vycházku do sociální dokumentace. V případě, že chce dobrovolník vzít ven více klientů, je nutné, aby dobrovolníci byli na tuto činnost nejméně dva.

2.4 Postup při výtvarném dni

Koordinátor pošle mailem nebo v dobrovolnické diskuzi na stránkách Domova v předstihu všem dobrovolníkům pozvání na výtvarný den. Dobrovolníci co nejdříve odpoví, zda se zúčastní. Dobrovolník přijde do Domova minimálně hodinu před začátkem výtvarného dne.

Převleče se a spojí se s koordinátorem výtvarného dne. Dle pokynů koordinátora pomůže připravit prostory, ve kterých se bude výtvarný den odehrávat. Podle instrukcí také přivádí klienty na místo konání. Během aktivity se klientům věnuje, komunikuje s nimi, pomáhá jim s činnostmi, které sami nezvládnou. Dohlíží na bezpečnost práce. Hlídá pitný režim klientů. Po skončení akce doprovodí klienty zpět na pokoje a společně s koordinátorem a ostatními dobrovolníky dodělá výrobky a uklidí místo, kde se výtvarný den konal. Může potom dle dohody s koordinátorem pokračovat v dobrovolné činnosti nebo se převléci a odejít. Do dokumentace zapisuje koordinátor.

2.5 Postup při podávání stravy

Dobrovolník se ve stanovenou dobu dostaví do kuchyňky na oddělení. Umyje si ruce a obleče si zástěru. Řídí se pokyny sestry sloužící na oddělení. Sestra připravuje jídlo na talíře a dobrovolník je roznáší po pokojích. Imobilním klientům upoutaným na lůžko dá talíř s obědem na výsuvný stůl a klienty může dle jejich pokynů upravit v lůžku. Při samotném podávání stravy nejprve dobrovolník klienta lépe usadí v lůžku. Kolem krku mu položí látkový bryndák, který leží v klientově stolku. Dává pozor, aby jídlo nebylo příliš horké. Poskytne klientovi dostatek času jídlo požvýkat. Během podávání stravy s klientem komunikuje. Pokud klient nesní všechno jídlo, dobrovolník jej dále nenutí. V případě, že klient bere léky, dobrovolník mu je podá. Po skončení jídla pomůže klientovi dát napít nápoje, který leží na stolku. Utře klientovi ústa, poklidí bryndák a dle jeho pokynů jej upraví v lůžku. Během celého průběhu podávání stravy se dobrovolník řídí pokyny sestry a aktivně s ní komunikuje.

2.6 Postup při hudebním vystoupení

Dobrovolník, který umí hrát na hudební nástroj, má možnost zpestřit svou činností všední den klientů. Dobrovolník si s sebou přinese hudební nástroj, vlastní noty nebo si noty zapůjčí v Domově, v místnosti pro dobrovolníky. Se sestrou na oddělení se domluví, které klienty může navštívit. Při příchodu na pokoj a pobytu v pokoji se řídí výše uvedenými pravidly. Po příchodu do pokoje se dobrovolník ujistí, že nebude svou hrou žádného klienta na pokoji obtěžovat. Dle přání klienta zahraje písně. Dbá na to, aby nebyl klient hraním vyčerpaný.

Chce-li dobrovolník organizovat skupinové zpívání, je toto možné. Po domluvě se sestrou na oddělení může klienty doprovodit na místo konání. Dbá přitom na to, aby klienti nezůstávali

dlouho sami, je proto lépe, když tuto činnost organizují nejméně dva dobrovolníci – jeden hraje na nástroj a zpívá, druhý se věnuje klientům. Dbá také na dodržování pitného režimu klientů. Společné zpívání by nemělo trvat déle jak hodinu. Dobrovolníci pak doprovodí klienty zpět na pokoje a oznámí sestře na oddělení jejich návrat. Účast klientů uvedou dobrovolníci v sociální dokumentaci.

Dobrovolníci mohou po konzultaci s koordinátorem uspořádat pro klienty koncert ve společenské místnosti či kapli.

2.7 Umístění společenských her a knih v Domově

V místnosti pro dobrovolníky jsou umístěny ve skříňce u okna následující hry

- j) Člověče, nezlob se!
- k) Člověče, nezlob se! s obrázky místo čísel
- l) Kvarteto
- m) Pexeso
- n) Žolíkové karty
- o) Puzzle
- p) Křížovky
- q) Obrázkové domino
- r) Logopedické karty

Klienti mohou mít i některé hry a oblíbené knihy u sebe na pokoji. Ostatní knihy jsou umístěny v knihovně ve společenské místnosti v prvním patře a v knihovně u svatého Františka ve čtvrtém patře. Zpěvníky a noty jsou také umístěny v místnosti pro dobrovolníky. Dobrovolník si je může zapůjčit, po skončení aktivity je vrátí zpět na místo.

3 NĚKTERÁ ZDRAVOTNÍ SPECIFIKA VYŠŠÍHO VĚKU

3.1 Presbyopie

- oční vada, která se objeví u každého člověka ve vyšším věku jako projev přirozené degenerace materiálu oční čočky. První příznaky presbyopie se objevují přibližně kolem 45. roku věku a uvádí se, že kolem 60 let se situace často stabilizuje a dále se již podstatněji nemění. Není to tedy oční vada v pravém smyslu slova, ale spíše přirozený důsledek stárnutí organismu. V průběhu

života se ale v čocce, kromě jiných změn, usazují látky bílkovinné povahy, které mají za následek snížení její pružnosti, a tedy zhoršení schopnosti zaostřit na blízko. Vzniká stařecká vetchozrakost.

3.2 Presbyacusic

- jedná se o přirozenou ztrátu sluchu, která přichází s věkem. Je způsobena úbytkem jemných buněk kochleárního aparátu vnitřního ucha, které jsou tím místem, které zprostředkovává přenos signálů sluchovým nervem do mozku. S přibývajícím věkem těchto buněk ubývá a lidé pozorují, že zvuky již nejsou tak jasné a zřetelné, jak tomu bývalo dříve. U mnoha lidí začíná presbyacusic tak, že jsou nejdříve setřeny vysoké tóny . Proto jako první projev této poruchy se může stát, že přestává rozumět mluvenému slovu. Příznaky, které můžeme pozorovat:

- klientovi se zdá, že ostatní lidé nemluví dost zřetelně
- je třeba, aby klientovi ostatní vícekrát zopakovali, co řekli, aby správně porozuměl
- klient má problém rozumět tomu, co bylo řečeno v hlučném prostředí: např. v restauraci, i když tam ostatní slyší dobře běžnou konverzaci
- pro klienta je namáhavé konverzaci sledovat
- klient má problémy slyšet v telefonu

3.3 Imobilizační syndrom

- vzniká na základě akutního nebo dlouhodobého upoutání na lůžko

Příznaky: postihuje jak stránku somatickou (svalové kontraktury, koordinaci pohybu, zpomalení střevní peristaltiky, hyperkoagulace, osteoporóza, poruchy mikce, apod.), tak i psychickou (deprese, úzkost, apatie, poruchy sociálních kontaktů, apod.)

3.4 Afázie

- patří mezi nejvážnější a nejkomplicovanější narušení komunikačních schopností. Je to porucha již vybudované řeči, která vzniká následkem ložiskového poškození mozku při cévní mozkové příhodě, traumatu, nádoru, zánětlivých onemocněních apod.

Afázie může znamenat potíže s:

- **porozuměním** - od vážné ztráty porozumění významu slyšených slov, přes obtíže v porozumění složitějším vztahům ve větě, po sníženou schopnost orientovat se v delším projevu či zachytit

konverzaci s více lidmi. Poruchy porozumění jsou velmi časté a mohou mít za následek mnohá drobná i vážnější nedorozumění - pokud osobě s afázií řeknete, že Petr praštil Pavla, je dost možné, že za darebáka bude Pavel. Naslouchání řeči je pro osoby s afázií vždy namáhavější a únavnější.

- **výbavností slov, pojmenováním, spontánním řečovým projevem** - osoby s afázií mají často obtíže pohotově najít vhodné slovo, mohou zaměňovat slova – obvykle slova významově blízká (pro označení talíře může afatik použít slovo hrnek, ale někdy i slovo boty), mohou slova komolit (např. čopuchy pro punčochy), nebo mohou mít obtíže v sestavení věty a slova řadí za sebe bez ohledu na gramatická pravidla (táta boty nový).

V nejvážnějších případech může dojít k úplné ztrátě řeči, nebo se může objevit nežádoucí opakování stejné slabiky, slova či sousloví.

(Afázie. [on-line] cit. 27.3.2011, dostupné z: http://www.klubafasie.com/index.php?option=com_content&view=article&id=2:co-je-afazie&catid=1:afasie&Itemid=4)

3.5 Demence

- lze charakterizovat jako duševní onemocnění, při nichž v důsledku chorobného procesu dochází ke snížení paměti, intelektu a jiných tzv. poznávacích funkcí od jejich původní úrovně a k druhotnému úpadku všech dalších psychických funkcí. K těmto řadíme především afekty, náladu, pozornost a soustředění, vnímání a v pozdějších stádiích dochází ke změně osobnosti, úpadku v etické a estetické sféře, rozpadu celkové soudržnosti základních psychických funkcí. Vývoj psychických změn bývá pomalý.

Nejčastější forma demence (Alzheimerova nemoc) se nejdříve u nemocného projeví zhoršením krátkodobé paměti, postižený není schopen se postarat o některé věci v domácnosti. Nemocný má postupem času čím dál větší problémy s vyjadřováním, rozhodováním, nedokončuje myšlenky, je zmatenější. Mění se celá jeho osobnost. V posledních stádiích nemoci už vůbec není schopen se sám o sebe postarat.

(Demence. [on-line] cit. 27.3.2011, dostupné z:

<http://www.ordinace.cz/clanek/demence/?chapter=2>)

4 SPECIFIKA KOMUNIKACE

4.1 Desatero kontaktu s osobou upoutanou na invalidní vozík

1. Při každém zastavení je nutné vozík zabrzdít.
2. Vozík zvedejte pouze za pevné rámy.
3. Uvědomte si, že vozičkář má jiný zorný úhel než doprovod a často nevidí, co mu ukazujete.
4. Mluvíte-li s vozičkářem, snažte se být před ním či aspoň vedle něj, aby nemusel stále otáčet hlavu.
5. V místech velkého pohybu lidí (obchodní domy apod.) jezděte velmi opatrně, je velmi nepříjemné pro vozičkáře, najede-li jeho vozík kolemjdoucím na nohu.
6. Při nákupech a různých jednáních nechte vozičkáře samotného vyslovit svá přání, dotazy a rozhodnutí.
7. Při přecházení ulic s velkým provozem nenechte vozičkáře „být vydán napospas“ a stůjte dostatečně od krajnice vozovky.
8. Jedete-li s vozíkem z prudšího svahu, sjíždějte raději pozpátku kvůli nepříjemnému pocitu vozičkáře, také můžete lépe brzdít vozík.
9. V nerovném terénu a po dlažebních kostkách se snažte jet s vozíkem po zadních kolech, aby nedocházelo k otřesům, nepříjemným pro vozičkáře. Při nájezdu s vozíkem na vyšší obrubník a při manipulaci do schodů postupujte tak, že přistavíte vozík velkými koly k překážce, provedete mírný náklon vozíku a postupujte schod po schodu, nejlépe za asistence druhé osoby, která přidržuje vozík za pevný stupačkový rám.
10. Snažte se vždy být oporou pro vozičkáře při nepříjemných situacích, které mohou vzniknout při pohybu mezi lidmi (nevhodné narážky na vozík, nezvládnutí močení atd.).

4.2 Desatero pro kontakt s osobami s postižením zraku

1. Mějte na paměti, že nevidomí jsou zcela normální lidé, kteří mají různé přednosti i nedostatky jako každý jiný. I mezi nimi jsou lidé výjimeční, inteligentní i méně nadaní.
2. Při setkání s nevidomým se chovejte přirozeně a nenuceně. Pomozte tam, kde je to nutné, a to způsobem taktním. Pomoc však nevnucujte.

3. Vyvarujte se projevům soucitu – o ten dnešní nevidomí naprosto nestojí. S povděkem ale vždy uvítají i sebemenší pomoc, která jim přijde vhod ve ztížených podmínkách. Nepřipusťte ani podceňující nebo snižující výroky.
4. Nevidomého, kterého znáte, pozdravte vždy sami jako první a k pozdravu připojte i jeho jméno, aby věděl, že pozdrav patří jemu. Představte také sebe.
5. Když vstoupíte do místnosti, kde se nachází nevidomý, dejte se zřetelně poznat. Pokud vás nepozná podle hlasu, povězte své jméno. Tichý pohyb neznámé osoby v jeho okolí působí nepříjemně. Upozorněte také na to, že místnost opouštíte.
6. Záležitosti projednávejte vždy přímo s nevidomým, ne jeho průvodcem. Průvodce nevidomého pouze doprovází, nikoli zastupuje. Při rozhovoru buďte otočeni k nevidomému čelem – vnímá odkud přichází hlas.
7. Když se nevidomý octne na ulici, na nádraží apod. v orientačních těžkostech, zeptejte se ho, zda mu můžete nějak pomoci. Velký hluk, prudký déšť i sníh zhoršují nevidomému orientaci v prostoru. Potom stačí, když nevidomému nabídnete, aby se lehce zavěsil do vaší paže, protože takto může snadno jít krůček za vámi, sledovat směr vašich pohybů a na vše včas reagovat.
8. Při nástupu do dopravních prostředků netlačte nikdy nevidomého před sebou, ale jděte sami první. Nev tlačujte nevidomého na sedadlo, stačí, když položíte jeho ruku na opěradlo. Při vstupu do auta položte jeho ruku na horní rám dveří.
9. Když nevidomý vstoupí do restaurace bez průvodce, pravděpodobně ocení pomoc při vyhledání věšáku a volného místa u stolu. S jídlem si poradí sám, stačí, když mu povíte, jak je jídlo na talíři uspořádané (např. pomocí časových údajů). Určitě uvítá informace o tom, co všechno je na stole (sklenice s vodou, váza, popelník atd.) a kdo u stolu sedí spolu s ním. Při čtení nabídky z jídelního lístku čtěte vše.
10. Když budete nevidomého doprovázet delší dobu, popište mu hlavní rysy okolí, vybavení místnosti a osoby, které se kolem nacházejí. Při popisování se nemusíte vyhýbat optickým dojmům a barvám. Poté co převedete nevidomého přes cestu, dovedete na místo atp. mu vždy řekněte, kde ho necháváte, co je poblíž atd.

4.3 Desatero kontaktu s osobami se sluchovým postižením

1. Při rozhovoru se sluchově postiženým vyslovujte zřetelně, nezvyšujte hlas a neměňte rytmus řeči.
2. Neoslovujte sluchově postiženého zezadu ani ze strany. Dbejte na to, aby Váš obličej dobře viděl zepředu. Jen tak může odezírat pohyb rtů a správně porozumí tomu, co chcete říci.
3. Mnohdy ani dobře slyšící není schopen vnímat potřebné informace, mluví-li více lidí najednou nebo když rozhovor ruší hudba či hluk. Vnímat řeč pomocí sluchadla a přitom odezírat je značně namáhavé. Proto, pokud je to možné, při jednáních se sluchově postiženými vypněte všechny zdroje hluku.
4. Ujistěte se kontrolními otázkami, že Váš partner všemu dobře porozuměl. Potřebné informace opakujte bez nervozity, případně změňte stavbu věty nebo použijte jiných slov.
5. Je-li sluchově postižený ve společnosti dalších osob, dbejte na to, aby se zúčastnil rozhovoru. Sdělte mu, o čem je řeč, a neváhejte použít i krátkého písemného sdělení.
6. Na neznámém místě nenechávejte sluchově postiženého bez pomoci. Postarejte se o to, aby obdržel všechny nezbytné informace a důležitá sdělení.
7. Nezapomínejte ani v zápalu vzájemné diskuse na to, že rozhovor vyžaduje od sluchově postiženého plné soustředění, které vyvolává brzy únavu. Tzv. oddechový čas při vážných jednáních s povděkem přijímají i dobře slyšící.
8. Záleží-li Vám alespoň trochu na mezilidských vztazích, povzbuzujte sluchově postiženého, aby využíval všech možných kompenzačních pomůcek a prostředků sociální rehabilitace (jde o různá signalizační zařízení – bytové zvonky, budíky apod., správné nastavení sluchadla, kontrolu zdrojů napětí, pravidelné návštěvy ušního lékaře – foniatra, sluchový trénink, opakování kurzu odezírání, atd.).
9. Indukční smyčky v konferenčních a společenských sálech, divadlech, kinech a kostelech usnadňují sluchově postiženým vnímání pořádaných akcí. I Váš osobní zájem napomůže tomu, aby tato zařízení byla instalována a udržována v provozu.
10. Pokuste se vmyslet do situace sluchově postiženého. Tak snáze porozumíte jeho potřebám, někdy třeba i jeho překvapivým reakcím.

4.4 Desatero kontaktu s osobami s mentálním postižením

1. Udržujte se svým partnerem v komunikaci oční kontakt (umožněte mu i kontakt přerušit), věnujte mu pozornost, buďte k sobě vzájemně natočení. Dáváte mu tím najevo svůj zájem a připravenost ke kontaktu. To, jak člověka s mentálním postižením vnímáte a jak přijímáte jeho sdělení, se výrazně odráží v jeho ochotě něco vám sdělovat, být s vámi v kontaktu.
2. Používejte jednoduchou řeč, krátká slova, krátké věty. Jasně vyjadřujte své myšlenky. Nepoužívejte cizí slova, vyhněte se žargonu a zkratkám.
3. Vyhýbejte se abstraktním pojmům. Není-li to možné, objasňujte je pomocí konkrétních příkladů nebo srovnání. Např.: místo „Jakou máš náladu?“ se můžete zeptat „Jsi dnes veselý nebo smutný?“; pochvalu „Michale, jsi moc šikovný.“ můžete doplnit formulací „Moc mi chutnala svačina, kterou jsi připravil.“
4. Mluvte pomalu. Snažte se, aby tempo vaší řeči toho druhého nezahlcovalo. Buďte trpěliví a dopřejte partnerovi dostatek času na odpověď, zvláště mluvíte-li s člověkem, který má vadu řeči a užívá alternativní způsoby dorozumívání.
5. Dbejte, aby vaši řeč také srozumitelně doprovázela mimika a řeč těla.
6. Ověřte si, zda vám člověk s postižením rozumí a jestli s tím, co říkáte, souhlasí či nikoli. Někdy se stačí zeptat. Pomáhá také to, že se na sebe vzájemně díváte, shrnujete, co ten druhý řekl. Dáváte tím najevo svůj zájem o vzájemné porozumění. Mluvte jen o jedné hlavní myšlence. K další přejděte až po ujištění, že Vám partner porozuměl.
7. Mějte na paměti, že lidé s mentálním postižením jsou zpravidla velmi sugestibilní. Tzn., že nekriticky přejímají myšlenky druhých. Např. místo „Marku, nechceš zajít do kavárny, kde mají ten dort, co ti tolik chutná?“ se můžete zeptat „Marku, chceš jít do kavárny?“. Sugestibilními otázkami je možné velmi snadno člověka s mentálním postižením ovlivnit, manipulovat jím.
8. Při kontaktu s lidmi s hlubokým mentálním postižením je třeba si uvědomit fakt existence jejich závislosti na druhých lidech. Proto s nimi jednejte s velkou mírou empatie, trpělivosti a respektu k jejich osobnosti. Jednejte s nimi tak, jak byste si přáli, aby jiný jednal s vámi.
9. Dospělého člověka s postižením oslovujte přímo. Pokud má s sebou asistenta či doprovod (vychovatele, rodiče, apod.), obraťte se na jeho průvodce jen, je-li to nutné.
10. Dospělý člověk s mentálním postižením má jiné možnosti v porozumění. Neznamená to však, že není dospělý. Proto, když jej budete oslovovat, vykejte mu. Při komunikaci používejte řeč

dospělých. I když používáme jednoduché věty, neznamena to, že musíme používat zdobněliny, mluvit moc nahlas nebo něco zbytečně dlouho vysvětlovat „polopatiistickým způsobem“.

4.5 Jak hovořit se starými lidmi

1. Při oslovování používejte jméno, případně titul, který se jim líbí.
2. Při zhoršení stavu může nastat změna v požadavku na oslovení. Je milé, když Vás nazývají jménem, které máte rádi.
3. Používejte ohleduplného a hlubšího tónu hlasu.
4. Zjednodušte své vyjadřování. Používejte krátká slova a holé věty, ale snažte se neponížit a nemluvit s klientem jako s malým dítětem nebo hlupákem, ať je jakkoli postižený.
5. Vždy mluvte jen o jedné myšlence či nápadu.
6. Ujistěte se, že klient pochopil první věc, než začnete s druhou.
7. Snažte se komunikovat s postiženými lidmi, i když se Vám může zdát, že rozhovor nemá smysl. Je to velmi důležité pro jejich sebeúctu. Vědomí toho, že posloucháte, co klient říká, je pro něj cenné, i když se Vám to zdá nesmyslné.
8. Komunikace je důležitá, i když klient ztratil schopnost mluvit nebo dorozumět se, protože i tak může mít zachované sociální citění.
9. Jednejte a chovejte se tak, jako by každý rozhovor byl smysluplný.
10. Komentujte pocity, které ve Vás vzkazy postiženého zanechávají, i když můžete mít dojem, že se hlavní myšlenka ztratila.
11. Buďte s klientem v kontaktu, dotýkejte se ho, naznačte plné pochopení, i když nevíte, co Vám říká.
12. Vyvarujte se užívání negativních frází a komentářů, mohou klientovi způsobovat stres.
13. Od některých klientů nemůžete očekávat, že porozumí frázím jako: „Vy jste zapomněl?“ nebo „Nepamatujete se?“.
14. U klientů, kteří se neorientují, je lépe odvézt pozornost jinam, než se pouštět do konfrontace.
15. Dejte klientovi dostatek času, aby mohl vše pochopit. Netlačte na něj.
16. Nejprve musí klient Váš názor vstřebat a pak teprve dokáže formulovat odpověď.
17. Snažte se napovědět tam, kde klientovi chybí slova, zvláště začíná-li být nervózní.
18. Afázie (ztráta schopnosti mluvit) je velmi frustrující pro toho, kdo ví, co má odpovědět, ale nemůže si vzpomenout na správná slova.

19. Nikdy nemluvte o přítomné osobě, jako by tu nebyla. Většina neorientovaných lidí má chvílky, kdy rozumí, o čem je řeč, a mluví-li se před nimi, jako by nebyli přítomni, může to být pro ně velmi stresující a zahanbující.

4.6 Orientační struktura rozhovoru s klientem

Uvedené příklady otázek jsou orientační, konkrétní položená otázka může být pozměněna a přizpůsobena konkrétnímu klientovi a jeho momentálnímu stavu.

1. Otázka na momentální přítomný stav klienta, jeho pocity:

„Jak se dnes cítíte, jak se Vám daří?“

2. Otázka, která mapuje, jak se klient orientuje časově, zda si je vědom délky svého pobytu v Domově:

„Jak jste tady dlouho?“

3. Otázka na činnosti, které tvoří náplň dne klienta:

„Jak trávíte svůj den tady v Domově?“

4. Otázka ke zjištění toho, zda klient ví, z jakého důvodu je v Domově, případně na čí popud:

„Proč jste si vybral/a toto zařízení, tento Domov?“

5. Otázka na spokojenost klienta, jeho subjektivní hodnocení:

„Jak se Vám tady líbí?“

6. Otázka na kontakty a komunikaci, jak klient vnímá lidi ve svém okolí a jaké jsou jeho vztahy k okolí:

„Koho tady vídáte? S kým se za den setkáváte?“

7. Otázka na četnost a druh návštěv a kontaktů:

„Chodí za Vámi někdo? Kdo? Někdo z rodiny? A taky někdo jiný? Jak často?“

8. Otázka na celoživotní zájmy, koníčky a činnosti:

„Čemu jste se v životě rád/a věnoval/a? Co Vás v životě bavilo? Co jste v životě dělal/a?“

9. Otázka na zmapování oblastí, ve kterých cítí klient nedostatek:

„Chybí Vám tady něco? Nějaká činnost?“

10. Otázka na zmapování dalších možností aktivizace a motivace klienta:

„Co Vám dělá dobře? Co Vás teď baví? Co byste rád/a dělal/a tady v Domově?“

5. BEZPEČNOST PŘI VYKONÁVÁNÍ DOBROVOLNÉ ČINNOSTI

Dobrovolník je povinen při jakémkoli zjištěném zdravotním problému u klienta (klient spadl z lůžka, židle nebo toalety, je mu nevolno, zvrací, je v šoku, neadekvátně reaguje, u nekomunikujících klientů obličej v trpící grimase apod.) okamžitě kontaktovat sloužící sestru na oddělení. Může vyběhnout na chodbu a volat o pomoc nebo zmáčkne signalizační zařízení na pokoji klienta, které přivolá sestru. Signalizační zařízení je umístěno u každého lůžka tak, aby na ně ležící klient dosáhl.

Dobrovolník je povinen dodržovat pitný režim. V místnosti pro dobrovolníky je neustále k dispozici minerální voda, rychlovarná konvice, čaje a káva.

Dobrovolník je povinen mít neklouzavou obuv s pevnou patou. Obuv nesmí zanechávat na podlaze černé šmouhy.

Dobrovolník je povinen si před každým vydáváním stravy umýt ruce. Umývá si ruce i před vlastním jídlem. V Domově se pohybují různě nemocní klienti, jsou proto zvýšené nároky na hygienu.

6 KONTAKTY

Adresa: Domov sv. Alžběty

Nelepeč - Žernůvka

Žernůvka 12

666 01 Tišnov

Telefon: 549 411 526 604 812 871

Fax: 549 412 990

E-mail: domov@dosa.cz

IČO: 736 339 68

Bankovní spojení: KB Tišnov

Číslo účtu: 86-1686 610 237/0100

Koordinátor:

Eva Kratochvílová

Tel: 549 411 526/kl.108

e-mail: **dobrovolnik@dosa.cz**

Příloha č. 3 - plakát



Staň se dobrovolníkem v Domově svaté Alžběty na Žernůvce!

DARUJ SVŮJ ČAS!

I ty se můžeš stát ...

...slovem pro neslyšícího,

...cestou pro hledajícího,

...odpovědí pro tázajícího se,

...posilou pro slabého,

...lékem pro nemocného,

...pokojem pro sklíčeného,

...nadějí pro zoufalého,

...radostí pro toho, v jehož životě

se vytratila láska a přátelství...



Bližší informace vám sdělí:

koordinátor dobrovolníků

Eva Kratochvílová

e-mail: dobrovolnik@dosa.cz

telefon: 549 411 526 kl.108

Adresa:

Domov svaté Alžběty

Žernůvka 12

Nelepeč - Žernůvka

p. Tišnov

666 01