

**Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta**

Katedra křesťanské sociální práce

Bakalářská práce

2014

Vladimír Němec

**Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta**

Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Vladimír Němec

Vliv dobrovolnictví na naplňování potřeb klientů

Domova pro seniory v Šumperku

Bakalářská práce

Vedoucí práce: ThLic. Michal Umlauf

2014

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem práci zpracoval samostatně a všechny použité informační zdroje jsem uvedl v seznamu literatury.

V Olomouci dne: 19. 3. 2014

Vladimír Němec

Poděkování:

Na tomto místě děkuji především ThLic. Michalu Umlaufovi za odborné a pečlivé vedení BP. Poděkování patří také mé rodině a přátelům za psychickou podporu a pomoc. V neposlední řadě patří mé velké poděkování Pánu Bohu, bez jehož inspirace a ustavičné posily, by tato BP nebyla nikdy dokončena.

Obsah:

Úvod:.....	8
TEORETICKÁ ČÁST.....	13
1. Obecná charakteristika seniorů	14
1.1. Změny provázející stárnutí.....	15
1.2. Problematika potřeb ve stáří.....	17
1.3. Fyziologické potřeby.....	18
1.4. Potřeba bezpečí a jistoty.....	19
1.5. Potřeba lásky a sounáležitosti	19
1.6. Potřeba uznání, ocenění a sebeúcty.....	20
1.7. Potřeba seberealizace	20
1.8. Doplnující potřeby.....	21
1.9. Zabezpečení potřeb seniorů ve stáří z pohledu sociální práce	21
2. Sociální služby a jejich legislativní ukotvení.....	23
2.1. Klient domova pro seniory	24
2.2. Služby poskytované klientům domova pro seniory	25
2.3. Důležitost a možnosti aktivizace seniorů v pobytovém zařízení	27
3. Obecná charakteristika dobrovolníků.....	30
3.1. Dobrovolnická služba podle právní legislativy a její formy	30
3.2. Dobrovolnická služba a její příklady v ČR	32
3.3. Dobrovolnická centra a jejich úloha.....	33
3.4. Maltézská pomoc a její dobrovolnické programy	34
3.5. Charita Česká republika a její dobrovolnické programy.....	35
3.6. ADRA a její dobrovolnické programy	36
3.7. Dobrovolnictví v domovech pro seniory.....	37
PRAKTICKÁ ČÁST	40
4. Úvod výzkumu	41
4.1. Přípravná fáze a výzkumný cíl	41
4.2. Způsob samotného výzkumu.....	41
4.3. Výběr výzkumného vzorku	42
4.4. Získávání výzkumných dat.....	43
4.5. Příprava dat na analýzu	43
4.6. Jádru polostrukturovaného rozhovoru.....	44

4.7.	Jádro polostrukturovaného rozhovoru pro seniory.....	45
4.8.	Jádro polostrukturovaného rozhovoru pro dobrovolníky.....	46
4.9.	Analýza dat dílčím postupem.....	47
4.10.	Vlastní výzkum	48
4.11.	Představení jednotlivých respondentů.....	49
4.12.	Zvolené kategorie výzkumu	52
4.13.	Postup vyhodnocení ze zvolených kategorií výzkumu	53
4.14.	Jednotlivá vyhodnocení ze zvolených kategorií výzkumu.....	54
4.14.1.	Význam dlouhodobého a pravidelného setkávání dobrovolníka se seniorem, (vyhodnocení z přílohy 2, kap. 2.2.1.)	54
4.14.2.	Společný zájem posiluje vztah seniora a dobrovolníka, (vyhodnocení z přílohy 2, kap. 2.2.2.).....	55
4.14.3.	Dobrovolníka v DD nejvíce potřebuje senior, který má již snížený kontakt s venkovním prostředím, (vyhodnocení z přílohy 2, kap. 2.2.3.).....	56
4.14.4.	Setkávání dobrovolníka a seniora je jiné než setkávání s rodinou či personálem v DD, protože informace od dobrovolníka znamenají pro seniora živé informace, spojením se světem a možnost reminiscence, (vyhodnocení z přílohy 2, kap. 2.2.4.).....	58
4.14.5.	Vztah se seniorem vyžaduje trpělivost, přesto se nemusí vždy podařit, (vyhodnocení z přílohy 2, kap. 2.2.5.)	59
4.14.6.	Pro seniory, kteří se již nemohou sami pohybovat může být návštěva dobrovolníka darem a prevencí proti samotě, (vyhodnocení z přílohy 2, kap. 2.2.6.).....	61
4.14.7.	Prostor vztahu dobrovolníka a seniora je bezpečným a neutrálním prostorem (senior si může postěžovat nebo mluvit o obyčejných věcech), (vyhodnocení z přílohy 2, kap. 2.2.7.).....	62
4.14.8.	Vztah dobrovolníka a seniora, jako partnerství v úctě, (vyhodnocení z přílohy 2, kap. 2.2.8.).....	64
4.14.9.	Dobrovolnictví jako terapie a aktivizace pro seniora (muzikou, zpěvem, poslechem četby, zájmem, pomocí apod.), (vyhodnocení z přílohy 2, kap. 2.2.9.).....	65
4.14.10.	Dobrovolnictví, jako kompenzace snížených schopností seniorů, (vyhodnocení z přílohy 2, kap. 2.2.10.)	67
	Závěr.....	69
5.	Seznam literatury.....	74
5.1.	Odborné knihy.....	74
5.2.	Internetové odkazy	75

5.3. Odborné časopisy	77
5.4. Kvalifikační práce	77
5.5. Právní legislativa	78
6. Seznam použitých zkratek a symbolů	79
PŘÍLOHY	80

Úvod:

"Vliv dobrovolnictví na naplňování potřeb klientů Domova pro seniory"..., těmito slovy začíná název této bakalářské práce. Úkolem daného tématu je vyjádření důležitosti vidět stárnoucího člověka s jeho potřebami, důstojností, zvláště v oblasti vztahů, které v naší společnosti často chybí. Status seniora je všeobecně spojován se stereotypními postoji a stárnutí bývá považováno za nežádoucí jev v životě člověka. Společnost se naopak snaží prosazovat mládí, aktivitu, úspěch a zdraví, jako znaky k dosažení štěstí a radosti. Z důvodu preference individualismu a prosazování jednotlivce, se přirozeně stává, že stárnoucí člověk takovému rytmu nestačí. V důsledku postupného úbytku jeho celkových sil není žádnou výjimkou, že stáří je spojeno se závislostí na pomoci druhých osob nebo zdravotnických či sociálních službách.

Seniorský věk je všeobecně vnímán dosažením věkové hranice mezi 60 a 65 rokem. Tento věk bývá často spojen s řadou změn v oblasti zdraví nebo oblasti sociální. Může se jednat o ztrátu zaměstnání, partnera nebo nutnost odchodu do domova pro seniory apod. V tuto dobu je důležité, aby byla ze strany blízkých nebo společnosti projevena solidarita a nabídnuta ochrana, aby se stárnoucí člověk mohl adaptovat do své nové role seniora.

Ochrana pro stárnoucího člověka se proto objevuje již v základech Ústavy naší země. V Listině základních práv a svobod se jasně hovoří o zachování důstojnosti každého občana, ochranu proti diskriminaci, která se vztahuje mimo jiné i na starého člověka.

Po roce 1989 vzniklo v ČR velké množství aktivizačních projektů a programů, které se snaží pomoci stárnoucím seniorům. Navíc svou činností ve společnosti přispívají k vnímání "stárnutí" jinou optikou, optikou solidarity a tzv. aktivního stárnutí. Demografie stárnutí vypovídá o důležitosti tohoto sociálního začleňování vzrůstajícího počtu seniorů ve společnosti.

Zmiňované aktivizační programy této BP se úzce dotýkají zabezpečování a ochrany seniorů. Jedná se zvláště o ty, jejichž stav vyžaduje pomoc druhých osob nebo institucí, jako např. domovy pro seniory nebo domovy pro lidi se zvláštním režimem. V těchto rezidenčních zařízeních je společně se sociální prací poměrně běžně využíván potenciál dobrovolnické služby, která práci profesionálních zaměstnanců může opravdu zkvalitnit. Zde je třeba zmínit, že dobrovolnictví se tak stalo nedílnou součástí aktivizace seniorů. Je tak bezesporu vytvářen prostor k obnovování solidárního postoje společnosti ke stárnutí, což byl jeden z důvodů, které vedly ke zvolení této BP. Dalším důvodem byla skutečnost osobního

zájmu. Denně totiž pracuji se staršími lidmi v azylovém domě na pozici PVSS a je pro mě nezbytné rozpoznávat potřeby těchto klientů. Do starosti péče našeho zařízení spadá mimo jiné povinnost zabezpečit také adekvátní bydlení těm, kdo již potřebují jinou rezidenční péči než AD, např. domov pro seniory. Nežádá se však stává, že v těchto zařízeních jsou dlouhé čekací doby a o naplňování potřeb čekajícího seniora musí být v rámci možností AD postaráno. Jako jednu z možností aktivizace klientů využíváme dobrovolnickou službu, zvláště u seniorů, nicméně ne příliš dlouho. Proto bylo k získání osobních poznatků o vlivu dobrovolnictví na naplňování potřeb seniorů dané téma zvoleno.

Pokud se nyní opět dotkneme tématu BP, je nutno poznamenat, že dobrovolnictví může ovlivňovat naplňování potřeb seniorů různými způsoby a problematika může být nahlížena z mnoha úhlů pohledu. V této práci se však jedná o zjišťování pohledu samotných seniorů na jejich vztah s dobrovolníkem. Samozřejmě se jedná o seniory, kteří využívají rezidenčních služeb konkrétního domova pro seniory a zároveň se již delší dobu pravidelně schází s konkrétními dobrovolníky. Je tedy zřejmé, že se v podstatě jedná o "vztah seniora a dobrovolníka", který určitým způsobem ovlivňuje naplňování potřeb daného seniora. Dlouhodobým a pravidelným setkáváním je zde myšlena doba alespoň jednoho roku. Aby mohla být BP zahájena, bylo třeba vybrat vhodné sociální zařízení, kde jsou senioři, kteří se s dobrovolníky pravidelně setkávají. Z důvodu náročného zaměstnání výzkumníka, bylo k výzkumu zvoleno konkrétní rezidenční zařízení v místě jeho bydliště, přesněji Domov pro seniory v Šumperku. Takto nebylo nutné cestovat a ušetřený čas mohl být plně věnován výzkumu BP.

Na výzkumném poli sociální práce lze o zvoleném tématu nalézt množství obhájených bakalářských prací i publikované literatury. Z dostupných materiálů, které se nejvíce přibližují zvolenému tématu, zmíním obhájenou BP s názvem "Význam dobrovolnictví v domovech pro seniory" Barbory Rybářové (Rybářová, B., 2010). Autorka se přímo zapojila do programu dobrovolnictví konkrétního domova pro seniory. Rybářová si kladla za cíl zjistit přínos dobrovolnictví v konkrétním zařízení kvalitativním výzkumem tvořeným rozhovory s jednotlivci dobrovolníky a seniory. Seznam literatury, která se dotýká témat dobrovolnictví a seniorů, je také poměrně bohatý. Z publikované literatury považuji za stěžejní knihu Dobrovolnictví a metodika práce s nimi v organizacích spoluautorů Tošnera a Sozanské, dále časopis Sociální práce/sociální práce č. 4 o dobrovolnictví a rozsáhlý výzkum o dobrovolnictví od Friče, Pospíšilové a kol. v knize Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století. Přínosný zdroj o tématu tvořily webové stránky Národního dobrovolnického centra Hestia (www.hestia.cz), kde je pečlivě popsána metodika

dobrovolnictví a dobrovolnických center. Ohledně stárnutí a problematiky seniorů byly pro daný výzkum důležité knihy „Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních“ od Malíkové a „Péče o staré občany“ od Mlýnkové. Pro uskutečnění kvalitativního výzkumu v praktické části jsem využil cenné informace z knihy Miovského.

Samotnou práci tvoří dva oddíly, teoretická a praktická část. Základem teoretické části jsou obecně představené kapitoly o charakteristice stárnutí a seniora, dále specifické vymezení seniora a jeho potřeb, pro účely tohoto výzkumu. Další kapitoly pojednávají o dobrovolnictví, představí Domov pro seniory v Šumperku a jeho dobrovolnického programu. Také nebude chybět legislativní ukotvení dobrovolnictví a sociálních služeb domova pro seniory. Kapitoly na sebe logicky navazují a ukončení teoretické části tvoří shrnutí celé problematiky v krátkém závěru.

Praktickou část tvoří představení a důvody zvoleného kvalitativního výzkumu. Výzkumná data byla získána od tří dobrovolníků a tří seniorů. Základní výzkumný vzorek, stejně, jako v již zmíněné BP Rybákové, tvoří pár, "dobrovolník - senior", který se spolu již dlouhodobě scházel. Rozdíl je však zřejmý ve výzkumné otázce. Rybáková zjišťuje jestli má dobrovolnictví v Domově pro seniory Máj v Českých Budějovicích přínos a jaký, konkrétně pro seniora a konkrétně pro dobrovolníka. Ve výzkumu této BP se však jedná o zjištění vlivu vytvořeného vztahu "dobrovolníka a seniora" na naplňování potřeb seniora, který se s dobrovolníkem schází. Zaměstnanci Domova pro seniory v Šumperku mi vyšli maximálně vstříc, a stejně tak i jeho klienti.

Postup výzkumu je ve zkratce následující. Na začátku proběhlo setkání s dobrovolníkem, které umožnilo navázat kontakt se seniorem. Dále je se samotným seniorem proveden rozhovor, a později pak i s dobrovolníkem. Výběr vzorků dvojic je proveden náhodně z celkového seznamu dobrovolníků, se kterým jsem byl seznámen koordinátorkou dobrovolníků Domova pro seniory v Šumperku. Výzkum tvoří polostrukturovaný rozhovor, jehož jádro je složeno z několika hlavních, předem připravených, tématických okruhů. Korespondence s teoretickou částí bakalářské práce je nutností. K získání obsáhlejších informací je v plynulém rozhovoru využita technika volného dotazování. Sbíraná data jsou zaznamenána na diktafon a následně podrobena dílčí analýze tzv. tvořením trsů, podle postupu o kvalitativním výzkumu, z knihy Miovského. Principem je vyhledávání podobností ze zaznamenaných informací všech šesti rozhovorů, z nichž byly vypracovány konečné závěry z jednotlivých rozhovorů.

Cílem vypracované BP je v uskutečněném kvalitativním výzkumu přinést zjištění, jak ovlivňuje vytvořený vztah "seniora s dobrovolníkem" naplňování potřeb klienta konkrétního

Domova pro seniory v Šumperku, který dobrovolnickou službu dlouhodobě využívá. „Dlouhodobě“ je pro daný výzkum myšlena doba alespoň jednoho roku nebo déle, jak již bylo poznamenáno dříve. Informace, jež zazní z úst respondenta - seniora, by měla vypovídat o skutečnostech, jakou pro ně dobrovolník v jejich životě představuje roli. Kým pro seniora je, a co se v životě seniora změnilo, díky vytvořenému vzájemnému vztahu. Informace ze strany respondenta - dobrovolníka, pak podávají pohled dobrovolníka na naplňování potřeb seniora, s nímž se setkává. Obě strany by měly ve výsledku odpovídat na původní zvolenou výzkumnou otázku. Přestože budou získaná data výpovědí subjektivního charakteru, mohou podat kvalitní zpětnou vazbu, jak pracovníkům, tak dobrovolníkům daného pobytového zařízení. V určité míře mohou informace posloužit, také jako inspirace dalším sociálním zařízením, která pracují se seniory a zvažují využití dobrovolnické služby.

„Nejsilnějším lékem na stáří je láska.“

(John Stuart Mill)

„Stupeň úcty ke stáří udává stupeň ušlechtilosti a pravé ceny u všech národů a kultur.“

(Ladislav Klíma)

„Do stáří jsem se staral o to, abych dobře žil, ve stáří o to, abych dobře umřel.“

(Seneca)

TEORETICKÁ ČÁST

1. Obecná charakteristika seniorů

V naší společnosti bývá obecně charakteristika seniora definována dosažením věkové hranice 60, popř. 65 let a je úzce je spojována se statusem důchodce. Pozice seniora bývá hodnocena stereotypními postoji, spíše negativními, které hovoří o ztrátě soběstačnosti ve stáří a tím i velké zátěže v zabezpečování financování důchodů, zdravotní a sociální péče z celkových společenských zdrojů. Tento názor je tedy na prvním místě nahlížen optikou ztráty soběstačnosti, naděje, nadšení a celkovému omezení života seniora. Věk sám o sobě, však není podmínkou zvýšené nesamostatnosti a potřeby péče. Je třeba zmínit, že seniorský věk bývá velmi často spojen s mimořádnými událostmi, které způsobily sociální či zdravotní faktory. Jedná se především situace, kdy je starý člověk ohrožen na životě a potřebuje nutně sociální nebo zdravotnickou pomoc. V knize "Sociální práce v praxi" se hovoří o seniorech osaměle žijících v nevyhovujících podmínkách, propuštěných z nemocnice, dlouhodobě nemocných a léčených doma, zmatených, trpících demencí, depresemi apod. V důsledku změn v životě starého člověka, pak nutně dochází k závislosti na druhých. Pokud je to možné, jedná se o podporu od rodiny nebo blízkých. V opačných případech nastupuje pomoc již zmíněných zdravotnických nebo sociálních služeb, kterých je již v dnešní době velké množství a vzájemně se doplňují (Matoušek, O., 2010, s. 163).

Většinu lidí se při zmínce o stáří nebo starém člověku, vytane na mysl nesoběstačná osoba, závislá na podpoře jiné osoby při běžných životních úkonech. Tento názor je tedy na prvním místě nahlížen optikou ztráty soběstačnosti, naděje, nadšení a celkovému omezení života seniora. Na stáří lze však nahlížet i z pohledů pozitivních, což je v dnešní době masivního stárnutí populace velmi žádoucí. Zapomíná se, že pro mnoho seniorů může být stáří jednou z nejkrásnějších etap v jejich životě. Důchodový věk lze pojmout, jako vhodný prostor k aktivnímu dávání si "svých věcí do pořádku" nebo k obnovení či oživení vztahů v rodině, popř. s přáteli. Zkrátka jde o možnost, zkusit dělat činnosti, na které dříve nebyl čas. V tento čas se mnozí začínají učit, jak užívat volného času a chvílek se svými blízkými nebo se radovat z drobných maličností. Z velké míry stárnutí ovlivňuje naše připravenost a vnitřní postoje na přijetí role seniora. Neméně důležitá je však také podpora rodiny, blízkých a poskytování služeb v okolí stárnoucího člověka, aby se dalo hovořit o pohodovém stárnutí (Malíková, E., 2011, s. 13).

Tomeš zde připomíná základní práva člověka, uvedených v Listině základních práv a svobod (ústavní zákon č. 2/1993 S., ve znění ústavního zákona č. 162/1998 Sb.), zvláště

šestou skupinu sociálních práv související s ochranou jednotlivce. Jedná se např. o právo na život, osobní svobodu, lidskou důstojnost právo na informace a další (Tomeš, I., 2010, s. 168 a 172).

Tošnerová nazývá věkovou diskriminaci, jiným slovem ageismus, velkým problémem vedoucím k apatii a ztrátě sebeúcty v životě seniorů. Ve svém výzkumu apeluje na nutnost podpory ze strany společnosti vůči stárnoucí populaci, zvláště ve vytváření osobních kontaktů, zviditelnění aktivního stáří a účasti na aktivním životě (Tošnerová, T., 2002, s. 42).

Aktuální důležitost změny pohledu na stáří v naší zemi dokládá vyhlášení „Programu aktivního stárnutí a mezigenerační solidarity v ČR“ v roce 2012. Hlavní filosofii programu nejlépe vystihuje myšlenka, že po "šedesátce život zdaleka nekončí". Program má za cíl vybídnout tvůrce politických sociálních systémů k aktivní účasti pro zlepšení podmínek a přístupu společnosti k fenoménu stáří. Tři hlavní body se týkají aktivního stárnutí a zaměstnanosti, nezávislého života seniorů a účasti na společenském dění. V posledním bodě programu je mimo jiné zmíněno uplatnění dobrovolnictví, jako jedna z možných variant zajišťování kontaktu seniorů s okolním světem, zmírňování jejich izolace a následných problémů způsobených dlouhodobým osamocněním (<http://www.mpsv.cz/cs/11696>).

Obdobné informace nalezneme i v pětiletém programu přípravy na stárnutí z let 2008 - 2012. V článku č. 8 je psáno o aktivizaci stárnoucích, kteří mohou nacházet prostřednictvím dobrovolnictví nové sociální kontakty a mezigeneračními vztahy tvořit potřebnou solidaritu (http://www.mpsv.cz/files/clanky/5045/starnuti_cz_web.pdf, s. 47 - 79).

Ukončení této kapitoly vhodně doplňuje spot o seniorech kulturního portálu města Olomouc z roku 2013, který vtipným a laskavým způsobem prezentuje důležitost změny pohledu celé naší společnosti na stáří. Každý z nás určitým, ale jistým tempem stárne, avšak již ne všichni si uvědomují, že stáří je naší součástí. Seniorský věk se tak může stát důstojnou a vzácnou etapou našeho života. Aktuálně to dokladuje televizní spot, který vede diváka k osobnímu zamyšlení úcty ke stáří, postoji k němu a celkové solidaritě mezi lidmi (www.ol4you.cz).

1.1. Změny provázející stárnutí

Ve vyšším věku dochází v životě seniora k mnoha změnám, od menších až po zásadní, kdy již dotyčný není schopen plně zvládat činnosti běžné sebeobsluhy. Jedná se o změny individuální, které se dotýkají biologické, psychické a sociální oblasti života stárnoucího člověka. Biologické změny neboli tělesné změny se nejvíce dotýkají oblasti pohybu

a soběstačnosti. Pohyb se stává obtížnějším, dochází také ke změnám fyziologickým, které se vyznačují řídnutím kostí, bolestivostí kloubů, postupným úbytkem svalové hmoty a celkovou unaveností. Díky snížení fyzické aktivity dochází postupně i k poklesu elasticity cév a aktivity celého kardiovaskulárního a respiračního systému, což se může projevit mozkovou nebo srdeční příhodou. Vysoký věk přináší také problémy se zažíváním a vylučováním, kdy průchodnost střev a vstřebávání živin do organismu je zpomalená. V pozdějším věku se může objevit neschopnost udržet moč, způsobenou ochablými pánevními svaly. Výrazné změny se také týkají nervové soustavy, vyznačující se prodlouženými reakcemi na podněty a zpracovávání informací. Funkce smyslových orgánů, zraku a sluchu, jsou snižovány postupně, většinou již od středního věku. Při nedoslýchavosti nebo poruchách zraku je u takového člověka důležité počítat s adekvátně přizpůsobeným druhem komunikace, jinak zde může hrozit sociální vyloučení. Psychické změny se s rostoucím věkem projevují individuálně s přihlédnutím k osobnosti daného jedince a jeho přístupu k životu. Může se stát, že se dojde ke zvýraznění nebo snížení některých vlastností či rysů, např. smysl pro pořádek, adaptace na změny aj. Citová oblast se může projevit emoční labilitou, až depresi strachu ze samoty, ze smrti, nebo i o vlastní život. Zvláště při náročných traumatizujících změnách, jako je ztráta životního partnera, je senior vystaven emocionálně bolestivé situaci, se kterou se musí vypořádat. Mezi psychické změny, které se stářím zhoršují, patří také poznávací funkce vnímání, poznávání, paměť nebo pružnost myšlení, nicméně jsou i takové, které se naopak mohou zlepšovat, jako vytrvalost, trpělivost, rozvaha aj. Stáří také bezprostředně přináší skutečnost odchodu do starobního důchodu, což představuje radikální změnu sociálních rolí seniora. Tento přechod může člověka ovlivnit pozitivním, ale také negativním způsobem. V první kapitole se hovořilo o negativním pohledu společnosti na seniorský věk, a proč je třeba takový pohled měnit. V důchodovém věku dochází k omezení sil a nastává čas, kdy je odpočinek důležitý. Často je však spojený s úplným ukončením pracovní činnosti. Nová role důchodce může být i ze strany samotného seniora vnímána, jako neužitečná a bezúčelná, vycházející z pocitu, že pro společnost již nic nepřináší. Takový postoj částečně souvisí se snížením finančních příjmů, z důvodu nízké penze a změněného životního standardu. Proto je potřebné připravovat se na své stáří, hledat si nové koníčky, udržovat si vztahy s druhými lidmi a plánovat si každý den, pokud možno pozitivně. Pokud se však přechod do důchodového věku podcení, může nastat v životě takového člověka prázdnota a bezsmyslnost. Je nutné, aby se senior s přicházejícími nemocemi a omezeními sžil a adaptoval se na ně. Kontakty s blízkými jsou v důchodovém věku nesmírně důležité a zamezují sociální

izolaci. Podporou může být rodina a přátelé nebo spolubydlíci v domovech pro seniory, popř. dobrovolníci docházející k seniorům (Mlýnková, J., 2011, s. 25).

V příloze 1 (viz tabulka č. 1) jsou přehledně popsány změny ve stáří ve třech úrovních podle Venglářové (Venglářová, M., 2006, in Malíková E., 2011, s. 18).

Jarošová uzavírá problematiku slovy "stárnutí je děj multifaktoriální, který je složen z genetického působení a vnějších a vnitřních vlivů a procesů". Teorie zohledňují vždy jen částečně danou problematiku opírající se na praktické zkušenosti. Do výčtu vlivů nelze vždy zahrnout plně všechny faktory, protože se jedná o reakce stárnoucího člověka probíhající v čase (Jarošová, D., 2006, in Malíková, E., 2011, s. 18).

Každý člověk se vyznačuje jinou osobností, jiným rodinným základem, výchovou, vzděláním a možnostmi. Vzhledem k jedinečnosti každého z nás je tedy reakce a adaptace na stáří rozdílná. Učíme se vlastně způsobům chování v určité době a na určitém místě. Psychologická adaptace na stáří začíná okamžikem, kdy se uvědomujeme, že stárneme. Nejbolestněji si skutečnost našeho stárnutí uvědomujeme v době změn (viz příloha 1, tabulka č. 1), které se stávají činitelem ke změně smýšlení a postojů vůči sobě samým i okolí (Venglářová, M., 2006, in Malíková E., 2011, s. 18).

1.2. Problematika potřeb ve stáří

Lidské potřeby se již snažilo popsat mnoho autorů, z nichž zde uvedu dva nejznámější, k nimž bezesporu patří psycholog A. H. Maslow a lékařská socioložka H. Bartlettová.

Jako prvního představím A. H. Maslowa, který na základě svých poznatků vytvořil, dnes již všeobecně používanou, tzv. "Maslowovu pyramidu hierarchií potřeb" o pěti úrovních (viz příloha 1, tabulka č. 2). Autor tvrdí, že hierarchie potřeb na sebe navazuje podle naléhavosti, od nižších po vyšší potřeby. V praxi by se jednalo o skutečnost, že člověk vyhladovělý bude jen stěží přemýšlet, jak by vyzdobil svůj byt. Proto se v pyramidě objevuje logická posloupnost uspořádání, kdy vznik jedné potřeby předchází uspokojení předchozí potřeby. Druhou zmíněnou autorkou je lékařka a průkopnice sociální práce H. Bartlettová, která popsala pojem "sociální fungování". Jedná se o každodenní reagování člověka na požadavky jeho prostředí (Navrátil, P., 2001, s. 13). Děje se tak uspokojováním potřeb, zobecněných ve čtyřech dimenzích fyziologických (jídlo, bezpečí, ochrana), psychologických (sebeúcta a sebedůvěra), sociologických (pocit sounáležitosti s okolím) a spirituálních (smysluplnost života a duchovní hodnoty) (Navrátil, P., Musil, L., 2000, s. 133).

V následujících odstavcích jsou obecně představeny jednotlivé body Maslowovi pyramidy potřeb.

1.3. Fyziologické potřeby

Nejširší místo pyramidy zaujímají potřeby fyziologické, které jsou základem lidského fungování. Jedná se o zautomatizované dodržování denního rytmu, jako je dýchání, přijímání potravy a tekutin, pohybu a spánku apod. Při narušení rovnováhy těchto potřeb dochází ke zvýšenému úsilí jich opět dosáhnout, přičemž může být ovlivněno celkové chování a jednání člověka (Trachtová, E. a kol, 2008, s. 14).

Změny, které probíhají v organismu stárnoucího člověka mohou se dotýkat mnoha oblastí jeho života, např. smyslů, nervů, pohybu aj. Oblast změn je široká, ale nejběžněji se jedná o zhoršování zraku, sluchu, chuti, pohybu nebo termoregulace. Výhodou však je, že některé změny je možné kompenzovat pomůckami - brýlemi, naslouchadly, vozíčky atd. V zásadě můžeme říci, že seniorský věk provází úbytek sil. Starý člověk se stává křehčím a začíná být závislý na pomoci druhých v uspokojování svých základních životních potřeb nebo i v samostatném rozhodování. V knize "Vybrané kapitoly z gerontologie" jsou popsány dva postupy, které vyhodnocují nakolik je senior schopen provádět základní aktivity ve svém životě a v jaké míře potřebuje následnou péči. První hodnocení se dotýká o běžných denních činnostech od vyměšování, oblečení, najedení a napití, po pohybování se, v rámci chůze nebo vozíčku. Zmíněné aktivity vypovídají o schopnosti sebeobsluhy, avšak ne již o schopnosti samostatného života. Proto je zde ještě další hodnocení ukazující tzv. instrumentální aktivity denního života. Sem je zařazeno celková schopnost vedení domácnosti, jako příprava jídla, pravidelné užívání léků, nakládání s financemi atd. Fakt, že senior, ve srovnání s mladým člověkem, potřebuje průměrně čtyřnásobně delší dobu k naučení nových věcí. Adaptace na stáří není jednoduchá a fakt, že senior, ve srovnání s mladým člověkem, potřebuje průměrně čtyřnásobně delší dobu k naučení nových věcí, této skutečnosti nahrává. Přesto je nutné zkvalitňovat zdravotnické a sociální služby vnášením profesionalizace, trpělivosti a humanismu do celé společnosti, protože senioři patří mezi nejzranitelnější společenské skupiny (Holmerová, I. a kol., 2007, s. 14 a 67 - 87).

1.4. Potřeba bezpečí a jistoty

V předchozích kapitolách jsme již několikrát hovořili o stárnutí a důležitosti adaptace na něj. Potřeba bezpečí a jistoty se u seniorů může objevit nečekaně, v náročných životních situacích, např. při ztrátě partnera, při těžkém onemocnění, změnou finančního standardu při přechodu do penze aj. Touha po bezpečí přichází bezprostředně po uspokojení základních životních potřeb, vytvořenou zvláště podporou našich rodin a blízkých nebo adekvátních sociálních služeb (Trachtová, E. a kol, 2008, s. 14).

Potřeba mít bezpečí a jistoty, zvláště u starého člověka se úzce dotýká jeho psychiky a je provázána s jeho celkovou rovnováhou. Sýkorová hovoří o strachu z bídy a nedostatku prostředků zajišťující živobytí, zvláště u starých lidí. V důsledku jejich závislosti na pomoci druhých se potřeba finanční zajištěnosti může zvyšovat, ve snaze vykompenzovat jejich fyzickou závislost. K vytváření fyzického bezpečí úspěšně přispívá adaptace seniorů k jejich omezením a nutnosti pomoci blízkých, pečovatelských služeb a kompenzačních pomůcek. Senioři chápou hlavním limitem své autonomie "zdraví", které zahrnuje jak fyzickou, tak ekonomickou soběstačnost, které tvoří podmínky pro jejich soběstačnost v oblasti samostatného rozhodování. Autorka se přiklání k Pearlinově hypotéze, že při uspokojování potřeb seniorů využíváním sociální sítě se snižují obavy požádat si o pomoc a naopak se zvyšuje pocit nezávislosti, psychické jistoty a bezpečí (Sýkorová, D., 2007, s. 116 - 118, 138).

1.5. Potřeba lásky a sounáležitosti

Třetí úroveň potřeb vystupuje do popředí zvláště v čase, kdy se člověk cítí osamocený nebo opuštěný, např. ztráta partnera. Tato potřeba je provázána všemi etapami lidského života, od narození po seniorský věk a vychází z potřeby milovat a být milován. V praxi se jedná o naše vybudované sociální a společenské vztahy, a jaké v nich nacházíme uspokojení sounáležitosti (Trachtová, E. a kol, 2008, s. 14).

Senioři vnímají sociální vazby, zvláště mezi svými nejbližšími, jako velmi důležité. Soužití stárnoucích manželů je dle studie Sýkorové vnímána obecně principem lásky a vytrvalosti v dobrém i ve zlém, ve zdraví i v nemoci. V kontextu pokročilého, nemocného a nesoběstačného stáří je přirozeně snižována autonomie seniora a sílí potřeba dobrých a láskyplných vztahů v rodině nebo s blízkými, zvláště v mezních situacích a krizích. Potřeba

budovat vztahy je tedy jednou z důležitých strategií zvládnání stárnutí (Sýkorová, 2007, s. 207 a 210).

1.6. Potřeba uznání, ocenění a sebeúcty

Tyto potřeby vyjadřují snahu člověka o nezávislost na mínění druhých, udržení si svých kompetencí a respektu okolí. Je vyjadřována na dvou úrovních, z nichž první vyjadřuje touhu člověka po sebeúctě ve vztahu k sobě a svému životu. Druhá úroveň se vztahuje k potřebě dostávat úctu a ocenění od našeho okolí a našich blízkých. Projevování úcty mezi lidmi je nezbytnou součástí lidských vztahů, které tvoří společenství (Trachtová, E. a kol, 2008, s. 14).

Sýkorová dokládá informaci, že pro stárnoucího člověka je přímo nutností stavět život na své minulosti, svých hodnotách a úspěších, protože člověk v pozdějším věku bilancuje vše co v životě prožil a chce se o to podělit. Pokud se však cítí osamocen, bez někoho, kdo by je vyslechl a komu by mohl povědět svůj příběh, dochází k uzavírání seniora před světem a přemítáním o vlastní neužitečnosti (Sýkorová, 2007, s. 230 - 232).

Matoušek hovoří obdobně o nezbytnosti využití rozhovoru v sociální práci se starými klienty, kteří potřebují vyprávět své životní příběhy, hodnotit a srovnávat vše co jim život přinesl. Vyslechnutím a zájmem je možné podporovat sebeúctu seniora, vzdát úctu jeho stáří a posilovat jeho stabilitu a důvěru. V opačném případě může dojít ke svízelným životním rozhodnutím, spojeným se syndromem zanedbávání sebe sama (Matoušek., O., 2010, s. 170).

1.7. Potřeba seberealizace

Potřeba seberealizace je projevem touhy uskutečnění sebe sama, ve svých záměrech a touhách. Je zde úzká návaznost na jedincův pohled na svět a jeho osobní spiritualitou. Potřeba dokázat "něco" je přirozeným projevem individuality a osobnosti svobodného člověka (Trachtová, E. a kol, 2008, s. 14).

Klíčem k seberealizaci v životě seniora je postoj, jaký zaujímá ke svému životnímu údělu a jak se s ním aktuálně vyrovnává. Pátá část Maslowovi pyramidy potřeb úzce souvisí s naplněním předchozích čtyř částí. Vše se odvíjí od schopnosti adaptace jedince na příchod změny. Sýkorová popisuje několik variant přístupu ke stáří. Od takových, kteří přijímají změny v životních rolích pozitivně, ve snaze "jsem spokojený s tím co mám", po jiné, kteří na svůj život spíše rezignují a nebo nerespektují nutnost přijmout nadcházející změny.

Vyrovnané stáří bývá spojeno s moudrostí, praktikováním užitečnosti pro druhé, kreativitou nebo dobrovolnickými činnostmi (Sýkorová, 2007, s. 224).

Důležitá část seberealizace stárnoucích tvoří také duchovní rozměr člověka. Bilancování prožitého života je přirozeným postojem seniorů, které bývá často provázeno základními otázkami o smyslu bytí člověka, jestli zvládli plnit dobře své sociální role, jaký měl jejich život význam atd. V čase stárnutí se mnozí lidé, byť byli celý život ateisté, začínají intenzivněji zajímat o hlubší pochopení událostí jež prožili. Vhodnou cestou k rozpoznání deficitu duchovních potřeb seniora je empatický rozhovor a naslouchání. Zmíněné potřeby mohou být včas rozpoznány a do blízkosti hledajícího je možné včas přivést kompetentní osobu - průvodce. Díky vhodnému vedení by měl být dán hledajícímu prostor pro nalezení odpovědi na jeho položené otázky. Seberealizace seniora, ve smyslu porozumění vlastnímu životu, přináší pokoj, který je zvláště důležitý ke smíření, odpuštění a pokojnému odchodu (Malíková, E., 2011, s. 269).

1.8. Doplnující potřeby

Maslowova pyramida byla některými autory rozšířena o další úrovně. Stejně tak Trachtová připojila dvě nové potřeby estetické a kognitivní, které však již nejsou v příloze 1 zaznamenány (viz příloha 1, tabulka č. 2). Estetické potřeby předpokládají potřebu člověka hledat v životě krásu, estetiku a umění, což se může týkat např. upraveného zevnějšku, radost při navštěvování společenských akcí nebo tvoření umění. Kognitivní potřeby jsou vyjádřeny zájmem o celkové všeobecné dění, přijímání nových informací z TV, tisku, literatury, absolvování různých kurzů, popř. vzdělávání na universitách třetího věku (Trachtová, E. a kol, 2008, s. 14).

1.9. Zabezpečení potřeb seniorů ve stáří z pohledu sociální práce

V roce 2006 byla v ČR ustanovením vlády zřízena „Rada vlády pro seniory a stárnutí populace“, která navazovala na „Národní program přípravy na stárnutí“ v letech 2003 - 2007. „Rada“ je stálým poradním orgánem vlády ČR a ve své činnosti usiluje o vytváření vhodných podmínek pro zdravé a důstojné stáří stárnoucích občanů v naší vlasti. V mnoha bodech působnosti „Rady“ se hovoří o snaze zajistit rovnoprávné postavení seniorů ve všech

oblastech života a prosazování jejich lidských potřeb a práv v oblasti ekonomické, zdravotnické, sociální atd. (MPSV, 2006).

Otázky zabezpečení stárnoucích jsou tématem širokým a diskutabilním. Mohou se dotýkat nejen ekonomie státu, demografie stárnutí, využívání zdravotnických a sociálních služeb, diskriminace seniorů, ale mnoha dalších pohledů. Abychom se však přiblížili vypracovávanému tématu BP, bude zabezpečení seniorů nezbytné zúžit do oblasti, která se o problematiku stárnutí zabývá nejbližší, totiž z praktické stránky pomoci. Člověku ve vyšším věku bývá nejlépe u svých nejbližších a samotný vysoký věk není nutně podmínkou zabezpečování potřeb a péče stárnoucímu člověku. Stává se však, že rodina buď nechce, nebo se nemůže o seniora postarat vlastními silami, a je nutné najít vhodné řešení takové situace. Zde se nabízí využití pomoci sociální práci, která spolu se zdravotnictvím vytváří nabídku komplexní péče všem potřebným, formou sociálních služeb. Poptávka po těchto službách, nabízených státními a nebo neziskovými institucemi, se nejčastěji objevuje vznikem mimořádných situacích, ve kterých by mohlo dojít ke ztrátě důstojnosti nebo ohrožení života stárnoucího jednotlivce. Může se jednat např. o pomoc osaměle žijícím starým lidem, propuštěným z léčebných zařízení nebo dlouhodobě léčeným doma, žijícím v nevyhovujících podmínkách, křehkým, zmateným, týraným, sociálně izolovaným nebo trpícím depresí, popř. postiženým různými formami demence aj. Sociální služby suplují stárnoucím jejich úbytek sil v takové intenzitě a formě, která je pro každého individuálně posuzovaná, nejnutnější a nezneschopňující (Matoušek, O., 2010, s. 163).

Následující kapitola již blíže představí sociální práci z pohledu jejího legislativního uchopení.

2. Sociální služby a jejich legislativní ukotvení

Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách upravuje podmínky o poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám, které jsou v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím sociálních služeb (zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Může se jednat např. o vysoký věk, zdravotní postižení, různé krizové události a podobné situace, které snižují schopnost postižené osobě, bez pomoci druhého člověka, se o sebe postarat. Hlavním posláním je hájit práva a oprávněné zájmy těch, kteří jsou z různých důvodů oslabeni v jejich prosazování. Zákon vymezuje tři druhy sociálních služeb, a to sociální poradenství, které je součástí všech sociálních služeb. Dále se jedná o služby sociální péče a sociální prevence. Služby se dělí také podle místa poskytování na terénní, ambulantní a pobytové (Malíková, E., 2011, s. 41).

Mezi nejpočetnější skupinu využívající sociálních služeb patří senioři, rodiny s dětmi a ti, kteří se dostali na okraj společnosti. Základní činnosti sociálních služeb jsou stanoveny zákonem 505/2006 Sb. Řadí se sem pomoc při běžných úkonech osobní péče a hygieny, zajištění stravy a bydlení, aktivizační programy, kontakty se společenským prostředím, možnost terapeutických činností a další. Na webových stránkách MPSV je k dispozici služba s názvem „iregistr“, která pomáhá nalézt sociální službu dle požadavků a specifik klienta (MPSV, 2007).

Stejně jako sociální služby obsahují široký servis nabízené pomoci a odlišují se podle potřeb klienta, tak se také samotné pobytové služby liší rozsahem péče, zaměřením i platbou. V ČR jsou provozovány tři formy rezidenční péče. Patří sem penzióny pro důchodce určené zdravým a soběstačným klientům, kteří si v těchto zařízeních pronajímají svoje byty. Druhou formu tvoří domy s pečovatelskou službou, kde se opět jedná o pronájem bytu klientem, který zde již využívá pomoc pečovatelské péče o své potřeby a svou domácnost v základní míře. Třetí formou je domov pro seniory, kde se jedná o klasickou institucionální a komplexní péči o klienta, v rámci jeho trvalého ubytování, péče o domácnost a aktivizaci, až po náročnou ošetrovatelskou péči (Matoušek, O., 2010, s. 178).

Sociální služby představují pestré škálu nabízené pomoci, z důvodu individuálních požadavků a potřeb klientů. V rámci tohoto výzkumu nebude nutné vyjmenovávat všechna zmíněná sociální zařízení, ale postačí nám konkretizovat třetí zmíněnou formu rezidenčních služeb a charakteristiku osob, které ji využívají. Popis zařízení i klienta takového zařízení, bude v následující kapitole vymezen specificky, v kontextu cíle bakalářské práce.

2.1. Klient domova pro seniory

Pokud chceme definovat, kdo je klientem domova pro seniory, musíme vycházet z legislativního ukotvení, kterou shrnuje celá předchozí kapitola, a z charakteristiky tohoto sociálního pobytového zařízení. Jedním z hlavních znaků domova pro seniory je celodenní péče, která je podmíněna profesionálním pečovatelským a ošetrovatelským servisem. Zmíněná služba je určena seniorům, kteří mají sníženou soběstačnost, a z toho důvodu potřebují pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby v požadovaném rozsahu. Je tedy určena především osobám, které se nejsou schopny o sebe postarat a nemohou již zůstat ve svém přirozeném sociálním prostředí. Poskytovatelé domovů pro seniory mívají často pobytovou službu rozšířenou o domov se zvláštním režimem, který má obdobnou charakteristiku, pouze jsou zde zohledněny více specifické potřeby klientů, z důvodu duševních nemocí, různých typů demence, např. dobře známou Alzheimerovou chorobou nebo důsledků užívání návykových látek (Malíková, E., 2011, s. 45).

Odborníci popisují adaptaci soužití rodiny s člověkem, u kterého se vlivem organického postižení CNS objevila demence, popř. Alzheimerova choroba, jako značně obtížnou. Průběh demence se rozvíjí individuálně a různým tempem ve čtyřech stádiích, od lehkého až k terminálnímu. Problémy se často plně projeví vlivem zátěžových a mimořádných situací, což může být smrt jednoho z partnerů. Ve své knize vyzdvihuje důležitost nabídky využití možnosti umístění seniora do specializovaných zařízení v těchto těžkých situacích (Vágnerová, M., 2008, s. 288).

Jelikož demence postihuje převážně stárnoucí populaci, z většiny nad 65 let, je patrné, že nastavení obou zmíněných služeb spolu úzce souvisí a doplňují se (Vágnerová, M., 2008, s. 266).

Samotné domovy pro seniory provozují státní i neziskové organizace, které jsou řádně zaregistrovány do Registru poskytovatelů sociálních služeb a řídí se platnými pravidly standardů sociálních služeb. Dalšími provozovateli mohou být soukromé společnosti a fyzické osoby, které nemusí být registrovány do Registru poskytovatelů sociálních služeb. Navíc je můžeme najít pod názvem ubytování pro seniory, popř. jen ubytovna. Jejich působení však již není řízeno standardy sociálních služeb (MPSV, 2013).

Z tohoto důvodu lze v ČR najít mnoho rezidenčních zařízení typu domova pro seniory, která mohou mít rozdílná specifika přijetí, ať už věku nebo finanční platby za poskytování služby.

2.2. Služby poskytované klientům domova pro seniory

Základní rozsah činností poskytovaných stárnoucím lidem, kteří využívají sociální služby domova pro seniory, musí dodržovat každý poskytovatel této rezidenční služby podle §49 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách. V kapitole "Problematika potřeb pro seniory" jsme v Maslowě pyramidě (viz příloha 1, tabulka č. 2) hovořili o důležitosti potřeb nezbytných pro vyrovnaný život každého z nás. Základní servis domova pro seniory odráží právě důležitost uspokojování těchto potřeb pro zabezpečení spokojeného a aktivního stáří. První tři poskytované služby nejvíce směřují k naplňování bazálních potřeb klientů domova pro seniory. Další služby podporují více nalézání lásky, sebeúcty a seberealizace, přičemž se všechny oblasti těsně doplňují a navazují na sebe v komplexní péči. V následujících řádcích bude v krátkosti představeno, o jakých základních činnostech poskytovaného standardu zde hovoříme (Malíková, E., 2011, s. 114).

Seniorovi je v zařízení umožněn trvalý pobyt do konce jeho života ve snaze vytvářet útulné a vlídné prostředí, které by mělo suplovat rodinné zázemí. V seznamu by neměly chybět věci běžného standardu samostatného života. V potaz je bráno i klientovo možné zdravotní postižení, částečné nebo úplné imobility. Je mu poskytována stálá a nutná pomoc ve vykonávání klientova denního koloritu, což se samozřejmě týká i celkového uzpůsobení bydlení, je-li to třeba. V blízkosti by měly být prostory k odpočinku společného posezení se spolubydlícími, k návštěvám s blízkými a nebo k relaxaci, což může být například zahrada, pokud jí ovšem zařízení disponuje (Malíková, E., 2011, s. 115).

Společně se zabezpečením bydlení spadá zajištění stravy k naplnění základních biologických potřeb. Stravu bývá nutné ve stáří uzpůsobit specifickým zdravotním potřebám (např. diabetikům) a nelze nezmínit i důležitost asistence pečovatelského personálu při samotném stravování, je-li pro klienta nezbytná. Odlišnosti v průběhu stárnutí vytváří široké pole potřeb, které se promítají prakticky ve všech denních činnostech. Nejběžnějším problémem u starých lidí bývá dodržování pitného režimu a pravidelného stravování. Díky pečujícímu personálu je v domově pro seniory vytvářeno pro každého jednotlivce bezpečné prostředí v rámci jeho osobních potřeb (Malíková, E., 2011, s. 116).

Jak bylo již několikrát naznačen, klienti domovů pro seniory se v oblasti své osobní hygieny vyznačují vysokou mírou nesoběstačnosti, jež se projevuje postupným snižováním fyzických sil, paměti a schopnost dodržování řádu. Důsledné a pravidelné provádění hygieny, kam patří i vyprazdňování, vytváří preventivní podmínky pro spokojenost a zdraví klientů.

Ošetrovatelská péče je velmi důležitá u těch, kteří ji dokáží zvládnout pouze částečně vlastními silami nebo jsou odkázáni cele na pomoc ošetrovatelů. Pomoc musí být prováděna šetrně s respektem ke studu a soukromí každého seniora (Malíková, E., s. 118).

V domově pro seniory využívají všichni klienti v určitém rozsahu asistenci při provádění běžných aktivit, což úzce souvisí s předchozími třemi podkapitolami. Navíc je zde míněna péče o klienta v jeho aktivizaci denních úkonů v rámci jeho sil a prostředků. Nejvíce je potřeba pomáhat částečně a plně imobilním seniorům, kde jde konkrétně o vytváření podmínek pro pohybovou aktivitu. Běžně se tyto úkony týkají polohování přímo na lůžku, přesunem do vozíku, dopravování na jiná místa atd. Maximálně využívané jsou rehabilitační pomůcky, díky nimž jsou schopni senioři zvládat mnoho činností s dopomocí nebo i samostatně. Principem pomoci je udržet seniory v jejich dobré fyziologické i psychologické kondici pozitivním přístupem a motivací, které slouží preventivně proti vzniku imobilizačního syndromu (Malíková, E., 2011, s. 120).

Služba určená k ubytování má v neposlední řadě také za úkol vytvářet preventivní podmínky zabránění imobilního syndromu a sociální izolace., protože převážná většina klientů domovů pro seniory již hůře udržuje kontakt se svým společenským prostředím. Ze strany pečovatelského personálu se jedná o systematické plánování společenských akcí pro své klienty, které jsou pořádány buď přímo v domovech pro seniory nebo i mimo zařízení. Aktivity by měly být uspořádány tak, aby pokrývaly širokou oblast s různým zaměřením podle aktuálních zájmů bydlících seniorů. Mezi aktivity vytvářející rodinné prostředí tradičně patří společné setkávání seniorů při oslavách narozenin svých spolubydlících nebo jiných větších svátků, společná posezení u čaje či zákusku, popř. také promítání filmu nebo poslech hudby (Malíková, E., 2011, s. 120).

Sociálně terapeutické metody a postupy jsou významné pro posilování sociálních dovedností pro praktický život. Cílem je podporovat klienta v jeho seberealizaci a objevování smyslu života. Ve většině rezidenčních zařízení je využívána spíše socioterapie než psychoterapie, z důvodu omezených možností práce s psychologem. Samotná metoda socioterapie je orientována na spolupráci s klientem v řešení jeho aktuálních a konkrétních problémů. Využívá silných stránek klienta a tím se snaží se získat jeho zájem a motivaci. V této strategii je nejdůležitější vytváření vztahu a dobré komunikace, přičemž komunikačních technik je celá řada. Zajímavé je, že na zmíněné terapii se v zařízení účastní více pracovníků z personálu. Konkrétně to je sociální pracovník, pracovníci v přímé péči, aktivizační sestra, pracovník pro volnočasové aktivity, ergoterapeut a fyzioterapeut. Podstatou

je podporovat aktivizaci a soběstačnost klientů v rámci komplexního přístupu, se snahou vytvářet stálou prevenci jejich sociálního vyloučení a závislosti (Malíková, E., 2011, s. 121).

Na sociálně terapeutické činnosti navazují aktivizační činnosti, které jsou součástí individuálního plánování konkrétní práce s klientem. Stejně jako u předchozí terapie je smyslem hledání vhodných podnětů, které klienta budou motivovat v probouzení zájmu o svůj život a své potřeby. Jde o využití schopností, kreativity a nápadů celého pracovního týmu a také zapojení kombinace různých a vhodných činností, které se skýtají např. fakultativní činnosti, dobrovolnická služba aj. (Malíková, E., 2011, s. 122).

Tato služba se týká klientů, kteří mají např. porušenou funkci komunikace, vědomí nebo orientace a nemohou si některé své zájmy sami hájit. Z toho důvodu je v rámci zařízení nalezen způsob nalezení alternativního řešení klientovi situace, zvláště během poskytování podpory při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí (Malíková, E., 2011, s. 122).

2.3. Důležitost a možnosti aktivizace seniorů v pobytovém zařízení

Nyní bychom se měli pozastavit nad otázkou co se děje v člověku během životní změny, které stárnutí přináší. Během svého aktivního života se asi jen málokdo pozastaví nad otázkou, co by si přál, až jednou přijdou jeho dny stáří a bude odkázaný na pomoc jiného člověka. Odpovědi se mohou různit, avšak z průzkumů vyplývá, že přání pociťovat úctu, lásku, a zachovat si co nejdéle největší samostatnost, mívají společné. Ne každému se ve stáří podaří, aby mohl prožít svůj čas stárnutí u svých blízkých, v opatrování své rodiny. Bývá běžné, že se senior musí adaptovat na změnu bydlení v určitém v pobytovém zařízení. Jak již bylo několikrát zmíněno, tyto změny bývají nelehké a jsou provázeny úbytkem schopností sebeobsluhy, depresi a ztrátou smyslu života. Smyslová aktivizace je v takových případech vhodnou prevencí, která může přinášet ošetřovatelskému postupu nové nápady, kvalitu a v neposlední řadě také velkou úlevu samotným seniorům. Je hojně využívána rodinami a různými zdravotnickými nebo sociálními zařízeními, které mají na starost péči o klienty pokročilého věku (Wehner, L., Schwinghammer, Y., 2013, s. 9).

Wehnerová říká, že aktivizace smyslů přináší soulad těla, duše a ducha a ve své knize představuje schéma "psychologický vývojový kruh", který znázorňuje holistické zobrazení člověka včetně důležitých bodů při jeho aktivizaci ve stáří. Výsledkem je podle autorky

průběžné posilování motorických, kognitivních a verbálních stránek seniorů (Wehner, L., Schwinghammer, Y., 2013, s. 11).

Zvyšováním kompetencí klienta se v praxi ukazuje výhodné nejen pro seniory, ale též pro celé pečovatelské zařízení. Jestliže jsou senioři klidnější a vyrovnanější, může být i servis více kvalitní. Wehnerová popisuje základní požadavky na krátkodobou aktivizaci, které pokud nejsou splněny dochází k opačnému efektu a senior se zavírá do sebe. Hlavními body jsou správné navázání kontaktu, komunikace a vytváření vztahu s klientem, ohleduplně a s úctou. Je normální, že se komunikace bude tzv. znovuvybudovávat. Co se týče úspěšného kontaktu během setkávání se seniorem, popisuje autorka čtyři důležité části. Prvním je emoční sblížení, jež vyžaduje již dopředu se pozitivně naladit na setkání a vědomě být klientovi blízko. Druhým bodem je dotyk, který by měl být citlivý a pozorný. Dotykem je zde ovšem myšlen, jak fyzický kontakt, tak kontakt i srdcem a duší. Obojí bezesporu vyžaduje mnoho empatie a taktu. Třetím bodem je komunikace, která zahrnuje verbální a neverbální formu. Neverbální způsob může být zvláště důležitý pro ty seniory, kteří slovní projev hůře vnímají, nebo je jejich artikulace zhoršena. Posledním bodem je míněno aktivní naslouchání a celková pozornost probíhajícího kontaktu s klientem. Těchto několik jednoduchých kroků jsou pro seniory opravdu cenným darem. Součástí aktivizace by měl být také humor, o kterém se říká, že je kořením života. Pocit, že jsme pro někoho důležití, je doslova zázračný, dává radost do života, stáří nevyjímaje (Wehner, L., Schwinghammer, Y., 2013, s. 20).

Z podobného hlediska se o aktivizaci seniorů vyjadřuje Mlýnková. Popisuje, jaké lze v praxi využít činnosti pro udržení mentálních, fyzických a sensorických schopností. Pro mentální aktivizaci zahrnuje jednoduché činnosti ke zlepšení paměti, formou hry se slovy, doplňování kvízů a přesmyček. Dobrou technikou je také reminiscence, která pracuje s minulostí seniora. Není nezvyklé, že i introverti se tímto způsobem dokáží sdílet s druhými prostřednictvím vyprávění osobních příběhů. Klientům se vrací sebedůvěra připomínáním činností a situací, ve kterých se jim něco pěkného podařilo. V konečném důsledku působí vyprávění příběhů a hraní her prohlubování vzájemných vztahů a prevence samoty. (Mlýnková, J., 2011, s. 158).

Do aktivizace fyzických sil patří jednoduchá cvičení, která se dají procvičit i během několika minut. Cvičení seniory sblíží v rámci společné činnosti a pro mnohé to může být činnost radostná a relaxační. Každý by měl cvičit podle svých sil, nemělo by jít v žádném případě o závod. Prováděné cviky by měly mít také rehabilitační účel, vhodné jsou zvláště pro imobilní seniory (Mlýnková, J., 2011, s. 168).

Poslední zmíněná senzorická aktivizace je zapojena do denních programů většiny pobytových zařízení. Smyslem je vytvořit seniorům vlnidné a laskavé prostředí, ve kterém se lze projevit určitým sebevyjádřením. Nejznámější techniky jsou známé pod názvy muzikoterapie a arteterapie. Techniky mají účel aktivizující, kdy se senior přímo zapojuje do činnosti, nebo je smyslem relaxace, a senior si užívá poslech nebo jen odpočívá. Tyto činnosti se dají snadno spojit s různými ročními obdobími, např. Vánoc a Velikonoc, společných oslav, vaření nebo pečení a opět zde může docházet ožívování vzpomínek na hezké chvíle a sdílení společného času (Mlýnková, J., 2011, s. 171).

Ze známých senzorických činností nesmíme zapomenout na petterapii, kde za nejvhodnější zvíře bývá považován pes, i když občas jsou k dispozici i kočky. Je všeobecně známé rčení, že pes je přítel člověka a fakticky nachází tento způsob terapie přijetí u většiny klientů (Mlýnková, J., 2011, s. 177).

Možností aktivizovat klienty domova pro seniory je širokou oblastí a bylo zmíněno pouze několik základních způsobů, jak je možno ji provádět. Existuje však ještě takový, který by měl být zmíněn, protože jeho využití se dotýká všech těchto zmíněných technik a metod aktivizace. Jedná se o využití služby dobrovolnické služby v rezidenčních zařízeních. V projektu "Management dobrovolnictví v zařízení sociálních služeb" Středočeského kraje z roku 2006, ve spolupráci s NDC Hestia, je pojednáno o dobrovolnické službě ve třinácti domovech pro seniory. Z výpovědí dobré praxe všech zařízení je patrné, že dobrovolnická služba je platným a využívaným prvkem aktivizace seniorů. Dokladem je např. zpráva z Domova pro seniory v Sedlčanech, kde se uvádí, že dobrovolnická služba je zapojena do mnoha aktivizačních činností chodu zařízení. Především se jedná o pomoc při naplňování duševních a duchovních potřeb klientů, zprostředkovávání jejich volnočasových aktivit nebo provádění sociálně terapeutických činností. Dále bylo popsáno zapojení dobrovolníků v rámci pomoci seniorům při zprostředkování kontaktů s jejich společenským prostředím nebo asistenci při využívání dostupných služeb. Tímto způsobem působí dobrovolnictví, jako nástroj prevence osamělosti klientů. Podrobnější informace o tomto projektu podává kapitola "Dobrovolnictví v domovech pro seniory" (Aronová, K. a kol., 2008, s. 90).

V následující části bakalářské práce budeme pokračovat bližším představením dobrovolnické služby, jejího legislativního ukotvení v ČR a vlivu dobrovolnictví na život seniorů.

3. Obecná charakteristika dobrovolníků

Termín "dobrovolník" nalezneme v dnešní době na mnoha místech odborné literatury. Obecně je dobrovolník definován, jako člověk dávající k dispozici svůj čas, síly, zkušenosti a dovednosti ostatním lidem nebo společnosti, bez nároku na peněžní odměnu. Tato charakteristika činí z dobrovolníka činitele nových změn, pohledů a nacházení alternativních řešení stávajících sociálních problémů ve společnosti (Tošner, J., Sozanská, O., 2002, s. 35).

Dobrovolník je také fyzická osoba, která minimálně dovršila 15 let, dává svobodně k dispozici svoje schopnosti k vykonávání činností dobrovolnické služby ve svém volném čase a má uzavřenou dobrovolnickou smlouvu s vysílací nebo přijímací organizací (Šípošová, I. (2011). Dobrovolnictvo - služba so srdcom. *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 4, s. 20).

Ve Slovníku spisovného jazyka českého nalezneme, že ten kdo z vlastní vůle koná určitou práci nebo povinnost je dobrovolníkem (Jirásek, I., Jirásková, M. (2011). Dobrovolník a dobrodinec: paralely sociálního pracovníka a poutníka. *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 4, s. 37).

Sozanská a Tošner nahlíží na dobrovolníka, jako na nositele nových zkušeností a pohledů do mezilidských mezigeneračních vztahů. Navíc se dobrovolník stává spojnicí mezi státním sektorem, NNO a komerčním sektorem (Tošner, J., Sozanská, O., 2002, s. 37).

Pro vhodnost přípravy na své budoucí povolání se dobrovolníky stávají nejčastěji studenti, ale určitou část tvoří také nezaměstnaní a důchodci, kteří mají potřebu využít svůj volný čas a být užitečnými (Matoušek, O., 2008, s. 61).

3.1. Dobrovolnická služba podle právní legislativy a její formy

Podle znění zákona 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, v § 3 je psáno, že dobrovolníkem může být fyzická osoba, která na základě svých vlastností, znalostí a dovedností svobodně rozhodne poskytovat dobrovolnickou službu. V rámci ČR musí být dobrovolník starší 15 let a v zahraničí již musí být tato osoba plnoletá, navíc je nezbytné, aby mezi vysílací organizací a dobrovolníkem byla uzavřena řádná smlouva, krátkodobá nebo dlouhodobá v trvání déle než 3 měsíce (www.dobrovolnik.cz, 2011).

Zákon o dobrovolné službě vymezuje základní činnosti, ve kterých se dobrovolníci angažují. Případá sem pomoc nezaměstnaným, sociálně slabým, seniorům, zdravotně postiženým, příslušníkům národnostních menšin, imigrantům, osobám po výkonu trestu

odnětí svobody, drogově závislým, trpícím domácím násilím a v neposlední řadě též podpora při péči o děti, mládež a rodiny v jejich volném čase. Dobrovolnická služba je opakovaně využívána při vzniklých přírodních a humanitárních katastrofách, např. záplavách, požárech apod. Smlouvy dobrovolníků obsahují záznam místa, kde bude služba prováděna, jakým způsobem a pro koho, dále výpis rejstříku trestů a další náležitosti (zákon 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě).

Dalo by se říci, že dobrovolnická služba je citlivá, k jakémukoli standardizování, proto je také zákon o této činnosti upravuje podmínky s citlivostí, aby se dobrovolníci v daných pravidlech cítili bezpečni, a zároveň mohli provádět svou službu v zachování své individuality a kreativity (Slowík, J., (2011). Dobrovolnictví jako nepostradatelný nástroj podpory sociální inkluze. Sociální práce/Sociálna práca č. 4, s. 47).

Více informací o právní problematice dobrovolníků, jejich náboru, školení a péče o ně, nabízejí specializované webové stránky www.hest.cz, www.dobrovolnik.cz a www.MVCR.cz.

S legislativou dobrovolnické služby jsou nadále úzce svázány způsoby, jakým je dobrovolnictví prováděno. V hloubkovém výzkumu o dobrovolnické službě, který byl převážně zaměřen na převažující vzorce, hodnoty a dynamiku provádění dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století, jsou jednoduše představeny jeho formy. Frič hovoří o tzv. formálním a neformálním dobrovolnictví, a předpokládá, že neformální způsob existuje v komunitách jaksí kontinuálně, bez ohledu na období působení komunismu v ČR. Tato forma si totiž v naší zemi udržela svou roli před i po pádu komunistické vlády. Neformální forma se vyznačuje vysokou mírou sousedské výpomoci, takže můžeme říci, že to je způsob jež je obecně součástí solidarity vzájemných vztahů. V ČR se dle průzkumů věnuje neformálnímu způsobu 38% občanů, z nichž je zhruba polovina zaangažována i v dobrovolnictví formálním. Znamená to, že v ČR převládá neformální způsob, přičemž spolu obě sféry úzce souvisí. Činnosti, které spadají do neformální pomoci mohou souviset s domácí výpomocí, péčí o zahradu, nákupy, dopravou, zalévání květin, hlídání dětí či seniorů atd. Formální dobrovolnictví je profesionální, má svoje pravidla, je zaštiťováno konkrétní neziskovou organizací. Určité procento dobrovolníků je navíc angažováno v určité církvi. Dobrovolnictví se poměřuje v parametrech, které tyto formy tvoří. Je to stabilita, která vypovídá jestli se jedná o krátkodobou nebo dlouhodobou činnost. Dále se hodnotí pravidelnost, která může být přerušovaná nebo pravidelná a intenzita, podle odpracovaných dobrovolnických hodin. Jako poslední parametr se udává stabilita vztahu k organizaci nebo typu zaměření činnosti. Bylo zjištěno, že krátkodobě zaangažovaných dobrovolníků, tj. kratší

dobu než půl roku, tvořilo asi jen 5%, další část tvořili střednědobí a zbývající tři čtvrtiny dlouhodobí, někteří byli v organizacích více než 10 let (Frič, P., Pospíšilová T. a kol., 2010, s. 74 - 81).

3.2. Dobrovolnická služba a její příklady v ČR

Aktivita dobrovolnické služby byly v ČR úspěšně obnoveny po roce 1989. Přes počáteční nedůvěru se stala činnost dobrovolníků účinnou součástí zdravotnické péče a sociální práce, kde profesionálové a dobrovolníci mohou vytvářet jeden tým. V roce 2001, který byl prohlášen za Mezinárodní rok dobrovolníků, již existovalo mnoho organizací i jednotlivců, kteří se dobrovolnictvím zabývali na profesionální úrovni, vznikaly dobrovolnické programy a centra (Tošner, J., Sozanská, O., 2002, s. 23 a 31).

Dobrovolnictví má nyní v ČR nezastupitelné místo a vytváří jeden ze základních stavebních prvků, jenž tvoří naši občanskou společnost. Nejenže posiluje filantropii a ctnosti člověka nezištným poskytováním volného času někomu, kdo je v nouzi nebo prostě jen potřebuje přátelství a pochopení, ale významným způsobem se podílí na rozvoji solidárnosti a participace mezi lidmi. Na společenské rovině přispívá kvalitní přímou pomocí k řešení sociálních problémů, např. službou u nemocných, hendikepovaných a stárnoucích občanů naší společnosti (Zášková, H., Mojžíšová, A. (2011). Psychologické aspekty dobrovolnictví v kontextu sociální práce. *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 4, s. 67).

Služba dobrovolníků služby se ovšem může uskutečňovat pouze v oblastech, které korespondují s potřebami klientů a uzpůsobením služeb konkrétních zařízení. Navíc se na úspěšné realizaci podílí dobrovolnost a pozitivní motivace jak dobrovolníků, tak zaměstnanců a vedení organizace. S dobrovolníky se můžeme nejčastěji potkat v NNO, např. občanských sdruženích, účelových zařízeních církevních organizací a v obecně prospěšných společnostech. Konkrétní služba se pak objevuje ve školách, nemocničních zařízeních, v domovech pro seniory, azylových domech a dalších sociálních zařízeních. V následujícím výčtu bude uvedeno jen několik z mnoha širokého záběru existujících organizací, které s dobrovolnickou službou pracují. Můžeme zmínit humanitární organizace a organizace na ochranu lidských práv, jako je ADRA, Česká katolická charita, Český červený kříž a Člověk v tísni, které díky svému nasazení získali velkou prestiž ve světě i u nás. Dále sem bezesporu patří sportovní, kulturní a vzdělávací oblast dobrovolnictví. Nás však bude nejvíce zajímat oblast, která je zastoupena nejpočetněji, a tou je zdravotnická a sociální péče. V dnešní době se úspěšně vytváří dobrovolnická centra, která dobrovolníky školí, legislativně

ošetřuje a vysílá do požadovaných míst. V mnoha zařízeních se také objevují koordinátoři dobrovolníků, kteří dohlíží na dodržení smluvních pravidel a vedení dobrovolníků, včetně supervizí. K nejnámějším patří opět Česká katolická charita a její široká síť mnoha služeb. Obdobnou činnost vytváří Diakonie ČCE a Slezská Diakonie, dále Maltézská pomoc, FOKUS - sdružení a péče o duševně nemocné a POV - Pražská organizace vozičkářů. Řadí se sem mnoho zařízení pracujících s různě postiženými seniory, např. Život 90, Domov sv. Karla Boromejského, Svaz důchodců, Naděje, DUHA pracující s mentálně postiženými, Sdružení zdravotně postižených, Výbor dobré vůle - Nadace Olgy Havlové a mnoho dalších (Tošner, J., Sozanská, O., 2002, s. 41 - 42).

Jak bylo již napsáno, mnoho sociálních pobytových zařízení se může pochlubit aktivním zapojením dobrovolníků ve svých pracovních týmech. O takových případech vypovídají mnohá svědectví "dobré praxe" uskutečněných v různých pobytových zařízeních. Za zmínku stojí výpověď dobrovolníků, koordinátorů dobrovolníků i samotných seniorů ze třinácti domovů pro seniory ze Středočeského kraje, ve kterých proběhl projekt "Management dobrovolnictví v zařízení sociálních služeb" (Aronová, K. a kol., 2008, s. 116).

Kvalitní servis rozvoje a propagace dobrovolnické služby v ČR zajišťuje občanské sdružení NDC Hestia, které v této oblasti realizuje výzkumné, výcvikové a vzdělávací programy, nabízí poradenství a supervize firmám i organizacím, a vydává podpůrné účelové publikace s touto tematikou. Na webových stránkách www.hest.cz lze nalézt všechny vydané dokumenty volně dostupné pro veřejnost (www.hestia.cz, 1993).

Z mnoha vydaných publikací můžeme zmínit např. dva ověřené programy. Z nichž první podává informace o integraci dobrovolníků do zdravotnických a sociálních zařízení a předkládá několikaleté zkušenosti vlivu dobrovolnictví na kvalitu péče a života pacientů v pražské Fakultní nemocnici Motol. Druhý program se zaměřuje na metodiku integrace dobrovolnictví v zařízeních pro seniory, které se touto cestou snaží zlepšovat kvalitu péče a důstojnost života seniorů (www.hest.cz, 2005).

3.3. Dobrovolnická centra a jejich úloha

Základní úloha dobrovolnických center (dále DC) je snaha podporovat povědomí o dobrovolnictví v občanské společnosti, cestou spolupráce s neziskovými organizacemi na regionální úrovni. Důraz činnosti DC je zaměřen na spolupráci co možná největšího počtu občanů, v rámci řešení a problémů celé komunity, např. během komunitního plánování. DC jsou v přímém kontaktu s obcemi, samosprávami, státními orgány a masmédií. Realizují tímto

způsobem svoje poslání. Národní dobrovolnické centrum Hestia soustavně pracuje s Českou televizí a tvoří různé kulturní projekty, charitativní, sbírkové a humanitární kampaně. Také zveřejňuje mnoho nových námětů k realizaci dobrovolnických aktivit v různých odvětvích (www.ceskatelevize.cz, 2013).

DC se vyznačují vlastními programy, které vlastně vyjadřují povahu dobrovolnictví a souvisí s požadavky sociálních problémů v určitém regionu. Komunitní plánování obcí a krajů přispívá k určování směru, kde může být dobrovolnictví vhodným způsobem využito. Vznikají tak samostatné dobrovolnické programy, které řeší konkrétní a aktuální požadavky komunit. Běžně se jedná o projekty související s vysokou nezaměstnaností a chudobou v regionech. Nebo o programy dobrovolníků angažujících se ve zdravotnických zařízeních a službou u stárnoucích klientů domovů pro seniory a mnoho dalších. DC se snaží vytvářet databáze organizací, které umožňují růst dobrovolnické službě ve svých zařízeních, nebo ji podporují jinými prostředky. Databáze se týká i jednotlivců, kteří si mohou podle svých požadavků zvolit vyhovující zaměření. NDC Hestia se velmi úspěšným způsobem angažuje přednášením na středních a vysokých školách, a pro NNO pořádá mnoho seminářů a školení, které se věnují výcviku koordinátorů, vedení dobrovolníků i samotnému zakládání DC. NDC Hestia je navíc členem mezinárodní asociace pro dobrovolnické úsilí IAVE, Centra evropského dobrovolnictví CEV a dalších asociací, od kterých sbírá potřebné zkušenosti a uplatňuje je poté v praxi v naší zemi (Tošner, J., Sozanská, O., 2002, s. 99 - 101).

Z nejznámějších představitelů dobrovolnických programů, které se starají o propagaci a činnost dobrovolníků, na místní i mezinárodní úrovni, zde uvedeme tři organizace, Maltézskou pomoc, Charitu Česká republika a ADRU. Zmíněné organizace budou se svými činnostmi a zaměřením krátce představeny. V souvislosti s tématem bakalářské práce bude navíc blíže popsána jejich konkrétní dobrovolnická služba poskytovaná seniorům.

3.4. Maltézská pomoc a její dobrovolnické programy

Organizace Maltézská pomoc je součástí katolického Suverénního řádu maltézských rytířů, který ji v ČR založil v roce 2002. Trpícím pomáhá již více než 900 let ve 110 zemích celého světa. Charitativní a humanitární organizace "Maltézská pomoc", právním zařízením obecně prospěšná společnost, se v ČR zabývá pomocí potřebným lidem v širokém spektru činností. Pomoc se týká péče o mládež, nemocné, vozíčkáře, děti z dětských domovů, opuštěné seniory, vězně, chudé rodiny, lidi starající se o příbuzné postižené Alzheimerovou

chorobou, děti s kombinovaným postižením, poutníky s postižením, lidi postižené přírodními katastrofami a další potřebné (www.maltezskapomoc.cz, 2002, Základní informace, poslání).

Česká televize nabízí asi půlhodinový blok, kde je srozumitelně představena, jak řád maltézkých rytířů, jejich pomoc a zaměření. Na profesionální úrovni se jedná o asistenci znevýhodněným a postiženým lidem při studiu na speciálních školách v Českých Budějovicích a dále činnostmi ve zdravotnické, sociální, humanitární a psychosociální oblasti, které jsou již cele propojeny s dobrovolnickou službou. Centra Maltézké pomoci pokrývají celou ČR v 11 centrech s hlavním ústředím v Praze. Aktivně zde pracuje 350 zaměstnanců, stálých smluvních a externích zaměstnanců (www.ceskatelevize.cz, 2010).

Co se týče dobrovolnické služby u seniorů, jsou centra Maltézké pomoci otevřena pro každého, kdo se zajímá o tuto skupinu občanů, má vnímavé srdce a zájem připojit ruku k dílu. Jedna z praktické pomoci se nazývá "Adopce seniorů" a jedná se o pravidelné návštěvy starých a osamělých lidí přímo v domácnostech nebo v domovech pro seniory. Nemusí se jednat o mnohohodinový maratón pomáhání, ale jde o 1 až 2 hodiny během týdne, podle času dobrovolníka a volné dohody se svým seniorem. Další náplní dobrovolnické služby je zabezpečování výpomoci a společnosti pro seniory během jednorázových akcí, např. různých výletů a také duchovních poutí na Velehrad, na Sv. Horu, a nebo do vzdálenějších francouzských Lurd (www.maltezskapomoc.cz, 2002, Jako dobrovolník).

3.5. Charita Česká republika a její dobrovolnické programy

Charita Česká republika navazuje na bohatou tradici našich předků založenou na křesťanské péči o chudé a trpící, téměř stoletého působení v Čechách, na Moravě a ve Slezsku. Začátek aktivního působení se vztahuje do roku 1919, kdy byl v naší zemi vytvořen velký prostor pro rozvoj sociální práce. Za období komunismu však byly aktivity katolické charity přerušeny a obnova nastala, jako pro mnoho jiných sociálních služeb, až po roce 1989. Nyní je Charita ČR zprofesionalizovaná nestátní nezisková organizace a je součástí katolické církve. Ve své práci se orientuje podle křesťanských zásad a svou pomoc nabízí prostřednictvím velkého množství sociálních a zdravotnických služeb. Pořádá řadu kampaní a sbírek, např. každoročně je pořádána tradiční Tříkrálová sbírka. Stanovy Charity o svém působení říkají *"naším posláním je služba milosrdné lásky církve lidem v ohrožení nebo nouzi bez ohledu na jejich věk, pohlaví, politické smýšlení, rodinné uspořádání, zdravotní stav, sexuální orientaci, sociální a ekonomickou situaci a postavení, jejich příslušnost k etnické nebo národnostní menšině, víře, náboženství a kultuře"*. Na webových stránkách Charity lze

najít velké množství informací o její činnosti, v sekci pomáhání najdeme oddíl sociální a zdravotnické služby, kde je přehledně popsáno, jaké konkrétní oblasti pomoc zahrnuje. V krátkém představení se jedná o služby lidem v tíživé sociální situaci, lidem se zdravotním postižením, seniorům, nevléčitelně nemocným lidem, dětem a mládeži, rodinám, matkám a ženám tísní, obětem trestné činnosti, uživatelům návykových látek, cizincům a uprchlíkům a lidem postiženým povodněmi (www.charita.cz, 2012, O Charitě).

Příčemž senioři patří mezi největší cílovou skupinu charitní pomoci a služeb. Důraz služby u stárnoucích je přitom kladen na individuální přístup, péči v přirozeném prostředí a snahu o vytvoření podmínek co největší samostatnosti seniora (www.charita.cz, 2012, Jak pomáháme seniorům).

V rámci vyhlášení Aktivního stárnutí a mezigenerační solidarity v roce 2012 byl vytvořen speciální web pro seniory, kde lze mimo mnoho užitečných informací pro samotné seniory i pro ty kdo se o ně starají, jako např. jak Charita může vypomoci člověku s Alzheimerovou chorobou, jak funguje domácí hospicová péče, dluhová problematika nebo ochrana před podvodů a další (www.seniori.charita.cz, 2012).

Na webu Charity najdeme také sekci dobrovolnické služby, která představuje velkou pomoc. Charita říká, že v programech služeb je zapojeno přes 5000 dobrovolníků na dlouhodobou smlouvu a tisíce dalších účastných při jednorázových akcích. Dobrovolníci se u seniorů angažují v domovech pro seniory, v nemocnicích nebo hospicových zařízeních. V rámci společně tráveného času jsou prováděny jednoduché činnosti, jako hraní společenských her, rozhovor nebo procházka atd. Dobrovolníkovi stačí vybrat konkrétní město, vyhledat zařízení, která potřebují dobrovolníky, přečíst si sekci, jak se zapojit a pak už jen vytrvat ve službě (www.charita.cz, 2012, Dobrovolníci).

3.6. ADRA a její dobrovolnické programy

V roce 1992 se Nadace ADRA zaregistrovala v ČR pod názvem Adventistická agentura pro pomoc a rozvoj, a spolu s Červeným křížem zorganizovala z humanitární sbírky, na válkou sužované Chorvatsko, potravinovou pomoc v Albánii a také vybavení dětských domovů, následovalo mnoho dalších projektů humanitární pomoci, jejichž přehled lze najít v sekci historie (www.adra.cz, 1992, Kdo jsme - historie).

Je také dobré zmínit, že Nadaci ADRA založila Církev adventistů sedmého dne s účelem podporovat sociální projekty a programy, které zvyšují úroveň života a zdraví společnosti v ČR nebo v zahraničí. Může se jednat o výchovu dětí a mládeže k sociálnímu

uvědomění a boj proti rasové nebo náboženské nesnášenlivosti. Velmi dobře se ADRA uvedla v bleskových humanitárních akcích zvláště v krizových situacích způsobujících živelné katastrofy nebo politické a rasové problémy mezi lidmi. V ČR je ADRA velmi známá svou pomocí během opakujících se povodní, na které se významně uplatňuje posila formou dobrovolníků. Nadace úzce spolupracuje s mezinárodní nepolitickou humanitární organizací Adventist Development and Relief Agency, ve zkratce ADRA se sídlem ve Washingtonu D.C. a to především prostřednictvím evropské pobočky ADRA se sídlem v Bernu (www.adra.cz, 2006, Status).

Projektů, které ADRA vytváří je velké množství, jedná se o tři formy, zahraniční, vzdělávací a projekty v ČR. V rámci přídržení se tématu bakalářské práce se zmíním o projektu dobrovolnictví v České republice. V tomto směru vytvořila ADRA projekt dobrovolnických center, které významným způsobem napomáhají výcviku a koordinaci dobrovolníků při vysílání do přijímacích organizací. První DC bylo založeno v roce 2004 ve Frýdku Místku a v dnešní době se jejich počet zvýšil na 11 s počtem více než 1600 pravidelných dobrovolníků. Přijímací organizace tvoří nejčastěji domovy pro seniory, domovy pro lidi se zdravotním postižením, nemocnice nebo kojenecké ústavy. DC garantuje kvalitní školení dobrovolníků, pojištění a poskytnutí zázemí po výkonu služby, např. ve formě supervizí, jakož i vzájemné sdílení o službě. Setkání seniorů a dobrovolníků bývá obdobné, jako v již zmíněných organizacích. Jde zpravidla o jednoduché činnosti sdílení společného času během procházek, výletů, hrají her, poslechu čtení, malování nebo jen obyčejné povídání. Smyslem je věnovat starým lidem svůj volný čas, pozornost, a také je to způsob přinášení nového dění z okolí, což je pro seniory blahodárnou podporou v prožívání aktivního stárnutí (www.adra.cz, 2004, Dobrovolnická centra).

3.7. Dobrovolnictví v domovech pro seniory

V kapitole "Možnosti aktivizace seniorů v pobytovém zařízení" jsme hovořili o úspěšném využívání dobrovolnické služby k aktivizaci klientů domovů pro seniory. Projekt takové aktivizace vznikl v roce 2006, ve spolupráci s NDC Hestia a Centra pro kvalitu a standardy v sociálních službách, kdy bylo osloveno třicet sedm domovů pro seniory ve Středočeském kraji. Vedení všech zařízení byla seznámena s metodikou "Managementu dobrovolnictví", přičemž projektu se v konečné fázi zúčastnilo pouze třináct zařízení. Projekt shrnuje a komentuje zapojení dobrovolnické služby v rámci "Příkladů dobré praxe", popsaných u každého zařízení konkrétně. Vzniklá publikace poskytuje také základní

informace o pozitivech a úskalích projektu. Zákon o sociálních službách se snaží maximálně naplňovat kvalitu poskytované péče formou Standardů kvality. Jasným způsobem se v nich hovoří o požadavku vytvářet v domovech pro seniory stejné prostředí k životu, jako mají jejich vrstevníci, kteří žijí běžným způsobem mimo zařízení. Senioři by měli zůstat součástí okolního sociálního dění, v důstojnosti, v úctě a schopnosti zachování svých práv. Dobrovolník je zde pouze neformálním členem týmu, je nezávislý na vedení domova, ale přesto zde zastává funkci velmi důležitou. Bývá velmi dobrým pozorovatelem, často dokáže vnášet neotřelé a nové pohledy do náročné profesionální služby zaměstnanců nebo do života seniorů. V dobrovolnictví pro seniory se kreativité meze nekladou, naopak každý nový nápad se cení a přijímá s otevřeností. Základem je vytvořit seniorovi společníka, věnovat mu pár hodin volného času a být mu přítelem. Obyčejné vyslechnutí seniora dobrovolníkem během společných rozhovorů nebo manuální výpomoci, má nesmírně obohacující účinky jinak všedních dnů klientů v domově. Základní výstup ověřování metodiky práce s dobrovolníky podává informace z jednotlivých domovů pro seniory, kde tato služba již úspěšně funguje a stala se nedílnou součástí života seniorů. Není však pravidlem, abychom našli dobrovolníka v každém, výše zmíněném, zařízení. Ne vždy je totiž možné zapojit dobrovolnictví do chodu zařízení a života zaměstnanců a klientů. Stává se to např. v důsledku obtížné dostupnosti zařízení nebo může v personálu panovat nedůvěra k dobrovolnické službě, buď z neznalosti nebo díky špatným zkušenostem (Aronová, K. a kol., 2008, s. 7).

Pro představu jsou zde uvedeny výpovědi několika seniorů, kteří službu dobrovolnictví využívají a co pro ně znamená:

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

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

Výpověď pana K.S. - Když se mi naskytla možnost seznámit se s internetem, rád jsem se jí chopil. Největší obavy jsem měl z posměchu okolí pro neznalost. To moje děti a vnuci mi dávají pocítit, že jsem nepoužitelný k práci s počítačem. Jaké však bylo moje překvapení, když

slečny instruktorky (dobrovolnice) byly příjemné a chápající a nedávaly mi ani v nejmenším znát, že výpočetní technika pro mne skončila u logaritmického pravítka, max. kapesní kalkulačky se základními matematickými úkony a spojovací technika u polního telefonu s kličkou induktoru. Rád se práce a dalšího vzdělávání v oblasti internetu zúčastním i nadále, pokud nás budou školit tak chápavé instruktorky, kterým nevadí někdy dost dementní nápady nás senilních staříků. Konec konců i pro nás starce může být internet, byť i v minimálním rozsahu, přínosem a obohacením na cestě do krematoria. Dívky, instruktorky díky! (citováno z Aronová, K. a kol., 2008, s. 94).

Příklady dobré praxe vypovídají o zkušenostech dobrovolníků i seniorů, co si ze setkání odnášejí a jak je společným vztahem ovlivněn jejich život. Z výpovědí seniorů lze vnímat radost a velkou vděčnost, když je jim projevována úcta, v běžných gestech laskavosti, projevech přátelství, ochoty pomáhat a vyhovět v záležitostech, na které už senioři sami nestačí nebo si na ně netroufnou. Výzkum bakalářské práce se dotýká právě této oblasti, která naznačuje, že život seniorů může být dobrovolnickou službou určitým způsobem ovlivněn, a může se jednat o pozitivní, méně pozitivní i negativní zkušenosti. Následující kapitola nám proto představí konkrétní vybrané zařízení Domova pro seniory v Šumperku, ve kterém bude uskutečněna výzkumná část praktické části této bakalářské práce.

PRAKTICKÁ ČÁST

4. Úvod výzkumu

V teoretické části bakalářské práce je pojednáno obecně o seniorském věku a jeho potřebách, pozitivěch i úskalích. Dále pak o zabezpečení seniorů z pohledu sociálních služeb v rámci nabídek konkrétních zařízení věnující se zmíněné skupině. Součástí servisu stárnoucím lidem je i dobrovolnická služba, jež je neocenitelnou pomocí při zkvalitňování těchto služeb. Zvláště poslední kapitoly teoretické části hovoří o profesionálním systému dobrovolnických center, která se dnes úspěšně spolupracují s mnoha sociálními a zdravotnickými zařízeními, jež pečují o osoby v seniorském věku. V praktické části je v návaznosti na teoretickou část proveden výzkum, který má za úkol zjistit, jak ovlivňuje vytvořený vztah mezi seniorem a dobrovolníkem naplňování potřeb klientů konkrétního domova pro seniory, kteří dobrovolnickou službu dlouhodobě využívají.

4.1. Přípravná fáze a výzkumný cíl

Před samotným výzkumem musela být jasně vytyčena formulace výzkumného cíle a způsob výzkumu. Jak je již zmíněno v úvodu BP, má výzkum za cíl ozřejmit vliv dobrovolnické služby na naplňování potřeb seniorů. Zjištěná výstupní data mohou být přínosem a inspirací pro sociální zařízení, dobrovolnická centra, koordinátory dobrovolníků, účastníky komunitního plánování a dalším, kteří pracují nebo přichází do kontaktu se seniory.

4.2. Způsob samotného výzkumu

Jak je zmíněno v úvodu bakalářské práce, výzkum je proveden kvalitativní formou. Tímto způsobem je možné získat velké množství informací od malém počtu jedinců. Proto se závěr kvalitativního výzkumu vyznačuje vysokou validitou a nízkou standardizací. Jak říká Disman, je měřeno opravdu to, co bylo v začátku zamýšleno měřit (Disman, 2002, s. 62 a 286).

Důvodem volby kvalitativní metody byla možnost tázat se volnými otázkami vybraných seniorů, kteří se s konkrétními dobrovolníky pravidelně scházeli delší dobu. Respondenty tvořil vždy pár "senior a dobrovolník". Na připravené polootevřené otázky týkající se tématu výzkumného cíle, tak odpovídali ze svého pohledu nejen senioři, ale také dobrovolníci, kteří s těmito seniory vytvářeli vztah v rámci dobrovolnické služby. Vysoká validita byla zajištěna

volností odpovědí, subjektivním pohledem respondentů a osobním kontaktem s výzkumníkem. Zvolené otázky rozhovorů byly samozřejmě přizpůsobeny specifikaci jazyka respondentů, zvláště seniorů.

4.3. Výběr výzkumného vzorku

Kniha o kvalitativním přístupu, autora Miovského, tvoří základ pro tvorbu samotného výzkumu. Miovskému se podařilo velmi zdařilým způsobem vysvětlit v čem spočívá kvalitativní přístup, a jak jej ve výzkumu přivést do praxe. Kniha nabízí několik variant výběru výzkumného vzorku, z kterých jsem použil metodu "záměrného výběru". Jedná se o metodu nejpoužívanější, jejímž principem je vyhledávání respondentů dle předem zvolených kritérií, a kteří jsou současně ochotni spolupracovat na výzkumu. Společně s metodou záměrného výběru bylo použito techniky "sněhové koule", která napomáhá získávání důležitých indicií z prvních získaných informací (Mioviský, M., 2006, s. 131 a 135).

Aby mohl být zahájen výzkum dle zvoleného záměrného výběru, bylo třeba zvolit zařízení, kde o seniory pečují a současně je služba doplněna dobrovolnickou službou. Z důvodu faktu, že jsem pracující, jsem záměrně zvolil zařízení v mém bydlišti. Tímto jsem uspořil čas a mohl jsem více úsilí věnovat výzkumu.

Zvoleným zařízením je Domov pro seniory v Šumperku (dále jen DD). Dobrovolnická služba je zde koordinována DC Maltézské pomoci, která má sídlo v Olomouci. Kontaktním místem v Šumperku je římskokatolická farnost Šumperk, kde sídlí také koordinátorka dobrovolníků pro zmíněný Domov pro seniory.

Aktuální počet osob věnujících se dlouhodobé dobrovolnické službě je v tomto zařízení je složen z pěti dobrovolníků. Konkrétní respondenty - dobrovolníky jsem vybral za pomoci koordinátorky dobrovolníků, která mě s dobrovolníky seznámila. Respondenti - senioři mi byly vybráni samotnými dobrovolníky, kteří zvolili takové seniory, kteří měli přes svůj věk plně zachovány komunikační schopnosti. Výběr byl tedy uskutečněn v počtu tří dobrovolníků a tří seniorů. Pro splnění kritérií výběru respondentů se jednalo o konkrétní klienty DD v Šumperku a konkrétní dobrovolníky, kteří se dlouhodobě a pravidelně setkávají. Dlouhodobým setkáváním je myšlena doba delší než jeden rok. Důležitou podmínkou bylo, aby všech šest respondentů souhlasilo s poskytnutím výzkumných dat.

Data byla sbírána v průběhu roku 2014, pro upřesnění je uveden datum korespondence u jednotlivých rozhovorů s respondenty.

4.4. Získávání výzkumných dat

Sběr dat proběhl za pomoci metody polostrukturovaného rozhovoru, jehož přednost je patrná v univerzalitě použití. Přestože zde existuje určitá základní struktura otázek, tzv. jádro rozhovoru, je povolena možnost nastavby volného dotazování, je-li ho třeba, s využitím již zmíněné techniky sněhové koule k získávání nových dat (Miovský, M., 2006, s. 160 a 161).

Všechny rozhovory byly zaznamenány se svolením respondentů do audio podoby, čímž byla zajištěna větší plynulost rozhovoru a také autenticita odpovědí. Následně byla všechna data z jednotlivých rozhovorů přepsána do textu, takzvané transkripce, přičemž pouze jména respondentů byla změněna kvůli jejich anonymitě. Transkripce bude dále více popsána v následující kapitole.

4.5. Příprava dat na analýzu

Jedna ze základních úprav celých záznamů je tzv. redukce prvního řádu. Cílem je vynechání všech informací, které nemají důležitost vůči zkoumanému tématu. Během provádění transkripce, byla provedena zmíněná redukce prvního řádu. Znamená to, že nebyly zaznamenány naprosto všechny mimoslovní projevy, intonace hlasu, ani informace, které se výslovně netýkaly výzkumu (Miovský, 2006, s. 209).

Rozhovory byly tvořeny hlavními tématy, tzv. jádrem otázek pokládaným vybraným respondentům a popsaným v kapitole 4.7. a 4.8. Odpovědi respondentů se logicky odlišovaly, z důvodu otevřenosti a sdílnosti respondentů během dotazování. Na rozdílnosti komunikace se seniory se mohli projevit různé vlivy, jako věk, zdravotní stav seniora, komunikační dispozice a únava, zvláště ke konci rozhovorů. Před uvedením každého rozhovoru je stručně představeno jméno respondenta, jeho věk a datum, kdy byl rozhovor pořízen.

V kapitole 4.4. je popsán způsob interpretace získaných dat pomocí tzv. transkripce. Miovský zmiňuje, že audio záznam poskytuje široké možnosti této interpretace, ve kterých je možné zachytit mimo slovního projevu, také různé pomlky a emoce, jako např. smích, pláč, povzdech, zahloubání, intonace hlasu apod., a zajistit hlubší porozumění předávané informaci (Miovský, 2006, s. 197). Miovský dále uvádí, že transkripce může být narativního charakteru, kdy je zaznamenávána otázka a odpověď vždy na nový řádek a tak je tvořen souvislý text. Respondent je sice částečně směřován jádrem rozhovoru, avšak zároveň je povzbuzován, aby vyprávěl svůj příběh, svůj subjektivní pohled (Miovský, 2006, s. 207).

Výše popsaný narativní charakter má také výstup rozhovorů této BP. K posílení interpretace je využito, mimo převedení slov do textu, také popis odmlk a citoslovcí, která během rozhovoru zazněla. Avšak vzhledem k širokým možnostem transkripce a zvoleného cíle BP, byl zvolen již zmíněný narativní způsob transkripce a popis mimoslovních projevů je proto zaznamenán jen částečně. Prakticky se jedná o zaznamenání odmlk v rozhovoru, které jsou označeny třemi tečkami (...) a některé citoslovce jsou vyjádřeny většinou jednoslovně a v závorce, např. ...(povzdech)..., ...(smích)..., ...(hm)... apod. Zde je důležité poznamenat, že zaznamenané mimoslovní projevy nikterak nenarušují plynulost nebo logickou souvislost textu, protože jich není mnoho. Naopak je zde uchována autenticita záznamu a částečně zřetelné vnitřní rozpoložení respondenta, např. ...(oddechuje)... Narativní způsob transkripce doplňuje jeden z dalších způsobů zpracování dat tzv. editorování. V textu jsou použity doplňující poznámky, tak aby přeepsaný audio poslech do textu dával větší smysl, zvláště v pasážích, které by mohly působit chaoticky, např. když se objeví v přepisu rozhovoru nové jméno, je v závorce vysvětleno o koho se jedná ...(pan XY myslí touto osobou svého syna)... Doplňující poznámky jsou uváděny vždy v závorkách, takže neruší plynulý text přepisu. Přeepsaný text je navíc uveden v původním jazyce respondentů, a v této formě je i používán během výzkumu (Miovský, 2006, s. 211).

4.6. Jádru polostrukturovaného rozhovoru

Smyslem vytvoření jádra rozhovorů byla příprava na samotné sbírání dat, zvláště s důrazem na efektivnost využití času během rozhovoru a směřovanost k naplnění cíle výzkumu. Forma otázek rozhovoru pro seniory a dobrovolníky se odlišuje. V obou však zůstává hlavní myšlenkou snaha o získání informací o vlivu setkávání seniora a dobrovolníka na naplňování potřeb seniora, který se v tomto vztahu nachází. Otázky pokládané seniorům směřují k zjišťování vlivu jejich dlouhodobého vztahu s dobrovolníkem, na naplňování potřeb tohoto tázaného seniora. Otázky týkající se dobrovolníků se zase snaží zjistit subjektivní pohled dobrovolníka, který dlouhodobě navštěvuje určitého seniora, na naplňování potřeb tohoto konkrétního seniora. Je na místě zmínit, že před uskutečněným rozhovorem, byla všem respondentům položena základní otázka o možnosti zaznamenávání dat během rozhovoru na diktafon a jejich následné využití v rámci BP. Odpověď všech dotázaných byla kladná, tj. zaznamenání dat a jejich následné využití pro potřeby BP všichni dovolili, avšak pro zachování anonymity respondentů jsou použita fiktivní jména. Pořadí rozhovorů bylo zvoleno tak, že nejdříve byly položeny otázky seniorům a následně dobrovolníkům, kteří k nim chodí.

Na začátku každého rozhovoru je popsáno kdo je respondentem, věk a kdy rozhovor probíhal. Každý respondent je v rozhovorech označen velkými písmeny iniciály svého jména, např. PP a výzkumník nese označení písmenem V. Navíc jsou všechny otázky a odpovědi kódovány označením "protokol" s příslušným číslem, např. protokol 211, aby bylo možné s textem dále lépe pracovat během analýzy (viz příloha 3, kapitoly 3.1. - 3.6.).

4.7. Jádru polostrukturovaného rozhovoru pro seniory

Jádru tvoří 11 otázek, které korespondují s teoretickou částí. První otázka rozhovoru se dotýká potřeb seniorů během stárnutí a jejich celkového pohledu na tuto dobu. Senior hodnotí svým pohledem svůj život, během změn, které souvisely se vstupem do Domova pro seniory v Šumperku ve všech oblastech potřeb. První kapitoly teoretické části popisují, jak se mění potřeby stárnoucích a korespondují s první otázkou jádra dotazníku, která je navíc rozdělena do šesti podotázek zahrnující všechny potřeby člověka (viz níže). Následující otázky souvisí s teoretickou částí pojednávající o nabídnuté pomoci seniorům, kteří jejich služby využívají. Jedná se o shrnutí praktických zkušeností profesionálních pracovníků rezidenčních zařízení s potřebami stárnoucích a nabídkou různých aktivizačních programů s ohledem na specifika seniorů. Teorie se v aktivizaci seniorů také dotýká dobrovolnické činnosti ve vztahu dobrovolníků se seniory a důležitosti těchto kontaktů pro aktivizaci seniorů. Otázky dotazníku se tedy úzce dotýkají názoru respondentů - seniorů na jejich vztah s dobrovolníkem. Senior hodnotí, jak se vztah změnil a co mu aktuálně přináší. Na dalších řádcích jsou představeny jednotlivé otázky jádra rozhovoru pokládáné seniorům:

1. Kdy jste přišel/přišla do Domova pro seniory v Šumperku a vzpomenete si jak jste změnu svého domova vnímal/vníkala a prožíval/prožívala?
 - a) v oblasti fyziologických potřeb, zdraví, samostatnosti
 - b) v potřebách jistoty, bezpečí, zabezpečení
 - c) v potřebách lásky a vztahů
 - d) v potřebách uznání, úcty
 - e) v potřebě seberealizace
 - f) v oblasti aktivit a estetiky okolí
2. Jaké fakultativní činnosti (kulturní a zájmové programy, aktivity) jsou zde nabízeny, co děláte nejraději a proč jste si je vybral/vybrala?
3. Proč jste si vybral/vybrala ke své společnosti dobrovolníka?

4. Jaký byl Váš život (pobyt) v Domově pro seniory v Šumperku bez dobrovolníka a jak svůj život (pobyt) vnímáte nyní s dobrovolníkem? Co vám společné setkávání přináší?
5. Je to Váš první dobrovolník? Jak dlouho se již znáte? Neměl/neměla jste na začátku obavy ze setkání s dobrovolníkem?
6. Jak často se vidíte a při jakých činnostech?
7. Jaký byl váš vztah na začátku a nyní?
8. Kdybyste měl/měla a povědět novému klientovi Domova pro seniory v Šumperku o charakteristice dobrovolnické služby, co byste řekl/řekla?
9. Jak vnímáte aktuálně svůj život (pobyt) v Domově pro seniory v Šumperku a jak jej ovlivnil vztah s vaším dobrovolníkem?
 - a) v oblasti fyziologické
 - b) v potřebách jistoty a bezpečí
 - c) v potřebách lásky
 - d) v potřebách uznání, úcty
 - e) v potřebě seberealizace
 - f) v oblasti aktivit a estetiky okolí
10. Na jaká společně prožitá období vzpomínáte nejraději?
11. Trávíte spolu čas i o narozeninách a svátcích, např. Vánocích?

4.8. Jádru polostrukturovaného rozhovoru pro dobrovolníky

Pro dobrovolníky byly zvoleny otázky odlišné, ačkoli podobného znění. Jádro otázek rozhovoru pro seniory je sestaveno tak, aby klienti DD v Šumperku hovořili o svém vlastním pohledu na ovlivňování a naplňování potřeb svých životů. Smyslem jádra rozhovoru pro dobrovolníky je vytvořit prostor, ve kterém by každý ze tří dobrovolníků svým pohledem hodnotil, jak jsou ovlivňovány potřeby seniora, se kterým se pravidelně schází. Otázky jsou velmi podobné, těm které jsou pokládány seniorům. Cílová otázka BP je zde zodpovídána z pohledu dobrovolníků.

1. Když jste se poprvé setkal/setkala se svým svěřeným seniorem v Domově pro seniory v Šumperku, vzpomenete jak na Vás působil, v naplnění svých potřeb?
 - a) v oblasti fyziologické
 - b) v potřebách jistoty a bezpečí

- c) v potřebách lásky
 - d) v potřebách uznání, úcty
 - e) v potřebě seberealizace
 - f) v oblasti aktivit a estetiky okolí
2. Jakých fakultativních činnosti (kulturní a zájmové programy, aktivity) se váš svěřený senior účastní, co dělá nejraději a proč si je vybírá?
 3. Proč si myslíte, že si Vás senior za dobrovolníka vybral/vybrala?
 4. Jaký byl seniorův život (pobyt) v Domově pro seniory v Šumperku bez Vás a jak svůj život (pobyt) vnímá nyní s vámi? Co mu asi společné setkávání přináší?
 5. Jste jeho první dobrovolník? Jak dlouho Vás již zná? Postřehl/postřehla jste na začátku setkávání u seniora obavy z kontaktů s vámi?
 6. Vidí Vás senior často a při jakých příležitostech?
 7. Jaký byl seniorův vztah k Vám na začátku a nyní?
 8. Kdyby měl senior povědět novému klientovi Domova pro seniory v Šumperku o charakteristice dobrovolnické služby, co si myslíte, že by řekl?
 9. Jak si myslíte, že vnímá Váš svěřený senior aktuálně svůj život (pobyt) v Domově pro seniory v Šumperku a jak jej ovlivnil vztah vašeho setkávání?
 - a) v oblasti fyziologické
 - b) v potřebách jistoty a bezpečí
 - c) v potřebách lásky
 - d) v potřebách uznání, úcty
 - e) v potřebě seberealizace
 - f) v oblasti aktivit a estetiky okolí
 10. Na jaká společně prožitá období vzpomíná senior nejraději?
 11. Tráví s vámi senior čas i o narozeninách a svátcích, např. Vánocích? Jak je prožívá?

4.9. Analýza dat dílčím postupem

K analýze získaných dat je zvolen dílčí postup vytváření kategorií (trsů), které se významově shodují nebo mají stejné znaky. Jedná se o tzv. metodu vytváření trsů, kdy jsou z celkových získaných dat vytvářeny trsy na základě podobnosti informací. Tvorba trsů vyjadřuje tématické překrývání určitého rámce, např. času, událostí, prostoru nebo podobných

sociálních osob či skupin a je specifická tím, že má schopnost data srovnávat a slučovat. Díky informativnímu shodnému překrývání zredukovaného celku dat budou vznikat obecněji vymezené kategorie nových významových jednotek, které se budou vztahovat k výzkumnému cíli. Ze zvolených kategorií pak je možné vytvářet další kategorie, které již budou více obecnější. V rámci zobecňování byla použita pomocná technika kódování, která spočívá v přiřazování symbolů určitým částem textu. Při zobecňování trsů, je pak s těmito označenými částmi možno snadněji pracovat (Miovský, M., 2006, s. 219 - 221 a 231).

4.10. Vlastní výzkum

V rámci vytváření skupin, neboli trsů, vznikajících z podobností informací v rozhovorech a tvorby nových kategorií související se zodpovězením cílové otázky, je třeba krátce představit jednotlivé respondenty (viz následující kapitola). Předně se jedná o informace, kterak se senioři stali klienty DD v Šumperku, a motivace dobrovolníků k dobrovolnické službě. Díky těmto záznamům jde snadněji rozumět již vzniklým vztahům dvojic seniorů a dobrovolníků, zvláště významnosti těchto vztahů pro seniory. Dvojice (senior a dobrovolník), které se spolu setkávají, jsou během výzkumu řazeny vždy za sebou. Data se však někdy mohou překrývat při vkládání významových jednotek do zvolených kategorií. Může se stát, že ve dvou či více kategoriích se objeví stejné významové jednotky. Vždy se však logicky musí vztahovat k tématu kategorie do níž jsou vloženy, a ke konkrétní dvojici. Významové jednotky by nemusely vždy dávat čtenáři smysl, když jsou vytrhávány z původního textu a seskládány do kategorií. Proto je nejdříve obecně popsáno výzkumníkem, co měl respondent v úmyslu říci a následně je vložena významová jednotka s číslem protokolu. Takto je možné vždy dohledat celý kontext významové jednotky z původního přepisu rozhovoru a zároveň přezkoumat správnost postupu výzkumníka. Pro představu si zde uvedeme příklad "Slečna Hana se svěřuje, že jejich vztah se rozvíjel ze začátku postupně, později to šlo lépe ...ze začátku to bylo trošku nejistý, jako...jako neznáme se...a pak už jako to bylo lepší a lepší...šlo to celkem rychle a pak už se to tak ustálilo a ten vztah je takový stejný už...v pohodě (protokol 191)." Vybírané jednotky z původního přepisu jsou psány kurzívou a na konci je připojen číselný protokol z původního přepisu rozhovorů. Takto je značně usnadněna orientace v použitých datech. Podmínky pro značení jmen ve výzkumu, tak i zvolená anonymita jmen, jsou uvedeny v kapitole 4.6. Respondenti dvojic, se kterými je rozhovor proveden tvoří, senior pan Vladislav a dobrovolnice paní Miroslava,

dále seniorka paní Hovorková a dobrovolnice paní Patricie, a naposled paní Voglová a dobrovolnice slečna Hana. Následující kapitola popisuje stručně jednotlivé respondenty.

4.11. Představení jednotlivých respondentů

Představení jednotlivých respondentů je následující. V tomto pořadí jsou také odpovědi zaznamenávány ve zvolených kategoriích výzkumu.

- A) Senior pan Vladislav (dále PV), 83 let
- B) Paní Miroslava (dále PM), 61 let, dobrovolnice u pana Vladislava
- C) Seniorka paní Hovorková (dále PH) má 92 let
- D) Paní Patricie (dále PP), 37 let, dobrovolnice u paní Hovorkové
- E) Seniorka paní Voglová (dále PíV), 84 let
- F) Slečna Hana (dále SH), 17 let, dobrovolnice u paní Voglové

A) Senior pan Vladislav (dále PV), 83 let

Potřeba soběstačnosti, bezpečí a jistot byla v životě PV narušena rychlými změnami, zvláště kritické období zmiňuje PV ztrátu manželky *...Já jsem měl manželku a ona onemocněla aihamr, aihaimr (myšlena alzheimerova choroba)... (protokol 1) ... to bude víc jak sedum roků...jak zemřela... (protokol 11) a ztrátu soběstačnosti ...a já sem pak už nemohl chodit, pořádně... (protokol 9) ...na Vánoce na Štědré deň sem začal padat, spadl sem na zem, a já když sem...nemohl jsem do lůžka. A když přišli na večer u tady, dcera přišla se zetěm a našli mě tam ležet. Tak mě odvezli do Šternberka do nemocnice (protokol 15). PV zmiňuje, že do DD v Šumperku šel brzy na výše popsanou událost *...Dcera...se byla zeptat tady (v DD v Šumperku)...tak mě vzali hned (protokol 19)*. PV však dodává, že přesto, že pochopil nutnost přestěhování do DD, tak si na změnu těžce zvykal *...tady v DD sem měl ze začátku takovej nezvyk...Víte, já sem nebyl zvyklej pořádně ležet, já sem chodil třeba do lesa, každej den...Ta změna byla těžká...už sem si zvykl...ona dcera, tak by se o mě nemohla starat, protože voni sou věčně pryč...a tak bych tam byl pořádně sám...toťka ve dne v noci, furt někdo je a postará se... (protokol 25)*. Navíc je PV nepohyblivý a musí používat vozíček *...já neudělám ani krok...mě už je třiaosmdesát roků... (protokol 34)*, avšak nasednout do vozíku už sám nezvládne *...to vždycky dva, tři mě musejí dávat do vozíku. A taky kvůli jejich zaměstnání, co mají, by to bylo složitý (protokol 47)*.*

B) Paní Miroslava (dále PM), 61 let, dobrovolnice u pana Vladislava

PM se dobrovolníkem stala postupně. Nejdříve chodila hrát na kytaru své mamince, která v DD v Šumperku dříve pobývala. Koordinátorka dobrovolníků si PM všimla a oslovila ji jestli by nechtěla dělat dobrovolnictví i u jiných seniorů v domově ...*paní koordinátorka dobrovolníků mě vedla po těch pokojích, představila mě a říkala, že tam budu chodit hrát (protokol 104)*. PM popisuje, že začátky nebyly jednoduché ...*Předtím tam chodila hrát ona (koordinátorka) a ti lidi, když já sem potom přišla sama, tak se po ní ptali a koukali na mě tak jako ve stylu no když jsi přišla, tak nám zahraj...jo jako když už seš tady. Ale že já sem si k nim tu cestičku taky musela vyšlapat (protokol 104)*, ale nelituje a naopak se těší z této služby ...*oni sou prostě jiní než my, mají svůj svět a já беру jako velký dar, že mě do toho svého světa přijali, protože to nemusí udělat (protokol 104)*. Služba PM je velmi specifická, hraje seniorům na kytaru a zpívá ...*já sem nejprve hledala jak s nima budu komunikovat. Co a jak s nima budu mluvit nebo jestli s nima budu mluvit vůbec nějak moc, protože když sem si to u sebe potom tak pro sebe vyhodnotila, tak sem viděla, že já s nima nebudu rozebírat jejich životní problémy, protože to by bylo to stejné, co dělají ostatní, a že oni by měli mít něco jiného (protokol 104)*.

C) Seniorka paní Hovorková (dále PH) má 92 let

PH do DD v Šumperku musela jít ze zdravotních důvodů ...*no já sem musela jít sem do DD, já sem byla po mrtvici. Můj muž už byl taky nebožtík. Já sem byla sama a chodily za mnou děti, já mám hodné děcka...mě je teď už 92 roků...(protokol 204)*. Změnu bydlení vnímala PH pozitivně, věděla, že se o sebe nepostará a ani její blízcí to sami nezvládali ...*bylo to tak v pořádku, protože doma mě nezvládly, když mě musely třeba zvedat...dvě děvčata (protokol 220)*, ...*to byl takový stav k neudržení ...já sem byla doma ještě dosti dlouho, než sem se sem dostala, já sem i tak byla už v důchodě (protokol 222)*. V dnešní době je PH již velmi málo pohyblivá, špatně vidí ...*já nečtu, protože na to nevidím...ale poslouchám rádio...já si sama ani ten prohlas nezapnu, musí přijít sestra a setra mě to udělá, já su už nepohyblivá...třeba když potřebuju oblíknout...(protokol 239)*, a k pohybu využívá vozíček ...*já sem jela na vozíku, tam do parku... (protokol 258)*. V DD v Šumperku je PH již dlouhou dobu ...*tak možná už deset let...(protokol 212)*.

D) Paní Patricie (dále PP), 37 let, dobrovolnice u paní Hovorkové

PP říká, že se s paní Hovorkovou se schází již delší dobu ...*já sem chodím...kolem roku a půl... (protokol 280)*. Paní Hovorková však říká, že je to kolem tří let ...*ona už asi nemá*

tolik přehled, no přece jen je po mrtvičce (protokol 279 - 280). PP je za konverzaci s paní Hovorkovou vděčná ...a já ju taky strašně ráda poslouchám (protokol 306). PP se angažuje v několika aktivitách dobrovolnické služby ...já chodím tak jednou týdně...dycky du nakrmit a pak du za ňou (paní Hovorkovou), ale v různý dny, nemám to pravidelně daný. Jo a pak v sobotu, jak sou ty mše vždycky jednou za 14 dní, jak mi to vychází, to pak chodíme s celou rodinou. Nejvíce se tedy vidíme při čtení a pak při bohoslužbách (protokol 314) a setkávání jí přináší aktivní odpočinek, protože je sama pracovně vytížená ...no já se vždycky snažím, aby se cítila, že su tady pro ni, a mě samotnou to prostě nabíjí, mě to dodává...já mám ve své práci stres, takže já si fakt odpočinu (protokol 325).

E) Seniorka paní Voglová (dále PíV), 84 let

Jeden z důvodů odchodu PíV do DD v Šumperku byl podmíněn, stejně, jako u ostatních dvou respondentů ze zdravotními důvody ...já sem bydlela doma, ale bydlela sem už sama. Já sem zůstala sama, manžel umřel a kluci taky, akorát mám sestru, ale ta je doma ještě (protokol 126). Dalším důvodem bylo, že PíV těžce snášela samotu ...měla sem velkou samotu (protokol 132), přestože se sousedi postarali o hodně věcí ...obecný úřady mi rozváželi obědy, sousedi mi pomáhali (protokol 132), tak se PíV již nebyla schopna o sebe plně postarat ...ale chtěla sem byt už pryč, kvůli tomu, že tady bude teplo a tak...tam sem si musela přiložit a to bylo těžko pro mě...v noci přikládat do kamen (protokol 132), ...sem nezvládla si zatopit už...žádnů práci, ani vyprat... (protokol 128). Se svou dobrovolnicí slečnou Hanou se zná kolem jednoho roku a v DD v Šumperku je již tři roky ...tak s Hankou se známe asi už rok a sem sem přišla...asi sem tady tři roky (protokol 126).

F) Slečna Hana (dále SH), 17 let, dobrovolnice u paní Voglové

SH má s paní Voglovou pěkný vztah ...tak paní Voglová má již 84 roků, my si vykáme...já ani neznám její křestní jméno...pohodová paní, takový zlatíčko to je (protokol 167), obě jsou křesťanky a v tom si velmi rozumí ...ona věří v Boha a to jako máme hodně společného (protokol 168). SH studuje a dobrovolnictví dělá v rámci své praxe ...já jsem si dobrovolnictví vybrala kvůli praxi, protože studuji na zdravotní sestru a vidím, že to je pro ty lidi tady dobrý, protože si mají o čem popovídat... (protokol 171), ale nejen to, hodnotí i důležitost této služby ...vnímám, že paní Voglová tak nemusí být třeba pořád sama... (protokol 171).

4.12. Zvolené kategorie výzkumu

Zvolení deseti kategorií předcházelo vyhledávání dat, tzv. přiřazování významových jednotek, z původních rozhovorů na základě jejich podobností. Takto vznikly tzv. trsy informací pro každou kategorii. Shromažďování informací do trsů předpokládalo nastudování informací z dat podrobených první redukci a následnou citlivost volení deseti kategorií, tak aby se tématicky vztahovali ke zvolenému cíli výzkumu. Audio rozhovor byl již během přepisu do textové podoby podroben první redukci, protože některé informace nesouvisely s výzkumem BP. Pro velký rozsah textového materiálu přepisu rozhovoru i samotného přiřazování významových jednotek do zvolených kategorií, najdeme tyto operace také v příloze 2 (viz kapitoly 2.2.1. - 2.2.10.). V následujícím přehledu se seznámíme s deseti zvolenými kategoriemi.

1. Význam dlouhodobého a pravidelného setkávání dobrovolníka se seniorem
2. Společný zájem posiluje vztah seniora a dobrovolníka
3. Dobrovolníka v DD nejvíce potřebuje senior, který má již snížený kontakt s venkovním prostředím
4. Setkávání dobrovolníka a seniora je jiné než setkávání s rodinou či personálem v DD, protože informace od dobrovolníka znamenají pro seniora živé informace, spojením se světem a možnost reminiscence
5. Vztah se seniorem vyžaduje trpělivost, přesto se nemusí vždy podařit
6. Pro seniory, kteří se již nemohou sami pohybovat je návštěva dobrovolníka darem a prevencí proti samotě
7. Prostor vztahu dobrovolníka a seniora je bezpečným a neutrálním prostorem (senior si může si postěžovat nebo mluvit o obyčejných věcech)
8. Vztah dobrovolníka a seniora, jako partnerství v úctě
9. Dobrovolnictví jako terapie a aktivizace pro seniora (muzikou, zpěvem, četbou literatury, zájmem, pomocí apod.)
10. Dobrovolnictví, jako kompenzace snížených schopností seniorů

4.13. Postup vyhodnocení ze zvolených kategorií výzkumu

K vytvoření jednotlivých "vyhodnocení" bylo postupováno následovně. Ve výzkumu je pro rozhovor vybráno šest respondentů A), B), C), D), E), F), kteří jsou v kapitole 4.11. představeni. Jedná se o tři páry, vždy dobrovolník a senior, kteří se spolu dlouhodobě schází, což pro tuto BP znamenalo déle než jeden rok. Z počátečního přepisu rozhovorů (viz příloha 3, kapitoly 3.1. - 3.6.) bylo vytvořeno, na základě podobnosti informací u všech respondentů a citlivosti výzkumníka, deset „kategorií“ (viz kapitola 4.12. a také v příloze 2, kapitole 2.1.).

Jak bylo zmíněno v kapitole 4.10. je v počátečním přepisu rozhovorů využito číselného kódování, které slouží k lepší orientaci v přiřazování významových jednotek do kategorií. Takto lze vidět spojení s počátečním přepisem rozhovorů všude, kde je zmíněn číselný protokol (např. i v představení respondentů v kapitole 4.11.).

Nyní se opět vrátíme do okamžiku vytvoření deseti kategorií. K těmto deseti kategoriím byly přiřazeny "významové jednotky" z původních rozhovorů pro všech šest respondentů A), B), C), D), E), F), které můžeme nahlédnout v příloze 2 (viz kapitoly tvorby jednotlivých kategorií 2.2.1. - 2.2.10.).

Dále byla vytvořeno deset „vyhodnocení“, která jsou jakýmsi zobecněním z deseti „kategorií“. Informace však již byly zobecněny pouze do tří výstupů (viz kapitoly 4.14.1. - 4.14.10.) Již ne pro každého respondenta, jak to bylo u kategorií, ale pro jednotlivé páry respondentů, které se spolu setkávají (tj. v každém "vyhodnocení" pro tři páry v pořadí A) a B), dále C) a D), a nakonec E) a F). Následovalo další zobecnění z vyhodnocení párů, které vidíme na konci každé z deseti kapitol „vyhodnocení“ (4.14.1. - 4.14.10.). Takto vzniklo deset „vyhodnocení“, z kterých pak již vznikl konečný a zobecněný závěr výzkumu. Každá ze zmíněných deseti kapitol má navíc ve svém názvu ponechaný odkaz na zdrojovou kategorii, z které byla vyhodnocena. Je to z důvodu průkaznějšího dohledání postupu výzkumníka během analýzy. Nyní se však již podívejme na jednotlivá "vyhodnocení".

4.14. Jednotlivá vyhodnocení ze zvolených kategorií výzkumu

4.14.1. Význam dlouhodobého a pravidelného setkávání dobrovolníka se seniorem, (vyhodnocení z přílohy 2, kap. 2.2.1.)

Senior pan Vladislav (A) a dobrovolnice paní Miroslava (B)

Pana Vladislava jsem musela nejdříve poznat, jaký je člověk, co má rád atd, popisuje paní Miroslava. Než se vztah mě a seniorů, které chodím navštěvovat, přetvoří v přátelství trvá to kolem dvou měsíců. Někdy dříve, někdy později. Pak je možné prožívat ve společném vztahu i legraci. S tím musí začít vždy první senior, doplnila paní Miroslava. Tak to probíhalo i u Pana Vladislava, který se nyní o své dobrovolnici vyjadřuje velmi pozitivně, a na společně prožívaný čas se vždy těší.

Seniorka paní Hovorková (C) a dobrovolnice paní Patricie (D)

Paní Hovorková i její dobrovolnice se shodují na faktu, že si v průběhu počátečních setkávání o sobě řekli mnoho o svých životech. Postupně se jejich vztah stal více intimní a blízký. Paní Patricie dodává, že vztah se přirozeně rozvíjí setkáváním a vzájemné poznávání ho prohlubuje. Paní Hovorková dodává, že setkávání je dobré v tom, že paní Patricie již ví, co má její seniorka v oblibě. Díky dlouhodobému setkávání mezi oběma ženami vznikla důvěra a úcta. Paní Patricie navíc vnímá za vytvořený vztah zodpovědnost.

Seniorka paní Voglová (E) a dobrovolnice slečna Hana (F)

Slečna Hana hovoří také o důležitosti dlouhodobého setkávání. Z původní nejistoty se rozvinul vztah, který je nyní stabilizovaný a v pohodě. Paní Voglová dokonce říká, že jejich vztah byl hezký, protože měla svou dobrovolnici ráda hned od prvního setkání.

Z těchto vyhodnocení je zřejmé, že dlouhodobý vztah se vyznačuje možností vztah rozvinout až na rovinu přátelství, kdy obě strany ví co mohou od sebe očekávat. Stabilizace vztahu je určována právě délkou setkávání, kdy do hry vchází ještě další prvek zodpovědnosti za druhého člověka. Ve starosti o jeho zdraví a o vše co v životě prožívá, např. když jeden ve vztahu onemocní, má trápení s rodinou atd. Odpovědi

respondentů se shodují na možnosti vzniku jedinečného vztahu, avšak za podmínky, že se tito dva lidé chtějí dobrovolně navštěvovat a poznávat. Dlouhodobé setkávání se vyznačuje tvorbou vztahu, kde je nabídka určité stability a jistoty, kdy senior již ví, že dobrovolník přichází v určitý čas. Dobrovolník se tak pro seniora postupně může stát novým přítelem, který již není pouze formální návštěvou. Povrchní vztah mizí a vzniká nový, který je založený na úctě, důvěře, zájmu a otevřenosti obou stran.

4.14.2. Společný zájem posiluje vztah seniora a dobrovolníka, (vyhodnocení z přílohy 2, kap. 2.2.2.)

Senior pan Vladislav (A) a dobrovolnice paní Miroslava (B)

Paní Miroslava chodí hrát na kytaru a zpívat k panu Vladislavovi, který má ve velké oblibě hudbu, sám byl také hrával na varhany a klavír. Paní Miroslava se setkala s panem Vladislavem, když již byla dobrovolnicí v DD v Šumperku a hodnotí velmi pozitivně svou službu hudbou a zpěvem u člověka, který má sám hudbu rád. Důležitým bodem jejich setkávání byl fakt, že na pokoj pana Vladislava přišel spolubydlící pan Petr, který měl hudbu také velmi rád. Doslova viděla, jak pan Vladislav, který se zpočátku nastěhování do DD v Šumperku se svou životní změnou teprve vyrovnával, po setkání s panem Petrem úplně ožil. Hodnotí kladně, když jsou na pokoji lidé podobného zájmu. Znamená to, že společný zájem dobrovolníka se seniorem má velký význam pro tvorbu jejich vztahu. Dále fakt, že společný zájem sdílejí i spolubydlící senioři mezi sebou, vytváří o to větší prostor pro uplatnění dobrovolnické služby. V konkrétním případě se paní Miroslava vyjadřuje, že zmínění senioři prožívají svůj život radostněji, než když by společný zájem nebyl. Také vztah s nimi hodnotí paní Miroslava velmi pozitivně, protože během setkání společně prožívají více legrace, komunikace se také zlepšila, navíc se do zpěvu pustíme všichni tři a celé setkání je daleko pestřejší.

Seniorka paní Hovorková (C) a dobrovolnice paní Patricie (D)

Dobrovolnice paní Patricie i seniorka paní Hovorková mají největší společný zájem křesťanství. Paní Hovorková má navíc špatný zrak a není schopná si o náboženských věcech nic přečíst. Paní Patricie jí ráda poslouží četbou, která se většinou vztahuje ke křesťanství. Čítávají si spolu z farních novin, katolického týdeníku nebo částí z kázání, což posílilo jejich vztah hned ze začátku, vysvětlila paní

Patricie. Paní Hovorková potvrzuje myšlenku důležitosti společného zájmu s dobrovolnicí, ve sdílení toho, co obě strany zajímá.

Seniorka paní Voglová (E) a dobrovolnice slečna Hana (F)

Paní Voglová je nejvíce vděčná za společné povídání z života a slečna Hana říká, že jejich nejděčnějším tématem je křesťanství. Mnohdy si ovšem povídají i o úplně obyčejných věcech, jako je počasí apod. Hlavní spojnicí je tedy povídání a naslouchání.

Z vyhodnocení vyplývá, že všechny strany postavili svůj vztah na společném zájmu, který se stal stěžejním programem jejich setkávání. Společný zájem je tedy jedním ze stavebních kamenů vztahu dobrovolníka a seniora, který vztah prohlubuje a vytváří. V protokolu 228 se navíc hovoří o skutečnosti, že koordinátorka dobrovolníků v DD v Šumperku má přehled, co který senior potřebuje a má rád. Specifika každého seniora i dobrovolníka tedy určují, kdo s kým se v budoucnu pravděpodobně bude setkávat, a aby tak měla dobrovolnická služba největší efektivitu.

4.14.3. Dobrovolníka v DD nejvíce potřebuje senior, který má již snížený kontakt s venkovním prostředím, (vyhodnocení z přílohy 2, kap. 2.2.3.)

Senior pan Vladislav (A) a dobrovolnice paní Miroslava (B)

Paní Miroslava, která chodí hrát na pokoj k panu Vladislavovi říká, že chodí hrát pouze k seniorům, kteří již nikam sami nemohou. Zmiňuje kapelu Kiks, která je složena ze seniorů, kteří v DD v Šumperku bydlí také, ale jsou samostatní a její služby zatím nepotřebují. S panem Vladislavem je to jiné, jeho záliby byly aktivní vycházky do lesa, sám hrával na varhany a klavír, ale postupně začal používat vozík a nyní se na něj bez pomoci ani nedostane. Z toho důvodu je každá návštěva důležitá a paní Miroslava ho již zná a ví, že se denně dívá na zalesněný horizont ze svého okna. Ona ví, že obyčejné informace např. o houbách, jestli rostou, jestli již byla no houbách atp., panu Vladislavovi les určitým způsobem přiblíží.

Seniorka paní Hovorková (C) a dobrovolnice paní Patricie (D)

Dobrovolnice paní Patricie vnímá, že paní Hovorková je ve stavu, kdy proleží víceméně celé dny ve svém pokoji. Proto je příchod jakékoli návštěvy vítanou změnou v denním stereotypní způsobu života. Neznamena to, že by paní Hovorková neměla žádnou aktivizaci a žádný program, ale z důvodu zdraví je již velice pohybově omezena. Sama paní Hovorková svou situaci hodnotí slovy, že dokud za ní nepřišla dobrovolnice, nikdo se o ní nestaral, kromě sester. Přesto, že za touto seniorkou chodí rodina a setkává se se zdravotními sestrami během dne, se jednoduše seniorka vnímá opuštěně.

Seniorka paní Voglová (E) a dobrovolnice slečna Hana (F)

Paní Voglová potvrzuje slova paní Miroslavy, která se vyjádřila, že k samostatným seniorům nechodí, že ji nepotřebují. Paní Voglová doslova říká, že dokud mohla chodit, tak nijak samotu nepocítovala, ani nevnímala. Ale nyní, když se již nikam nedostane, je ráda za každou návštěvu a zájem. Za člověkem, který přichází o zdraví, je potřebné, aby někdo chodil. Dobrovolnice slečna Hana hodnotí svou službu, jako prevenci proti samotě paní Voglové.

Informace, které přichází od dobrovolníka k seniorovi, který je nemohoucí, jsou velmi důležité. Všichni tři respondenti - senioři, s kterými byl veden rozhovor, již mají omezený pohyb a používají vozíček. K tomu, aby se dostali mimo prostory domova, potřebují navíc stálou asistenci pečovatelského personálu. Znamená to pro ně, že mají díky svému omezení mají značně snížený přístup k informacím z prostředí mimo DD v Šumperku. Z toho jednoznačně vyplývá, že nemohoucnost seniora a úbytek zdraví seniora, zvláště jeho omezená pohyblivost, vedou k závislosti na pomoci druhých a omezenému kontaktu se sociálním prostředím mimo samotný DD v Šumperku. Sami senioři hodnotí důležitost návštěv dobrovolníků velmi pozitivně, protože jejich stereotypní způsob života je tak vyvažován zájmem druhého člověka, společným rozhovorem, četbou, zpěvem atd. Z výpovědí respondentů zaznělo, že senioři, kteří jsou soběstační, dobrovolnickou službu zatím spíše nevyhledávají.

4.14.4. Setkávání dobrovolníka a seniora je jiné než setkávání s rodinou či personálem v DD, protože informace od dobrovolníka znamenají pro seniora živé informace, spojením se světem a možnost reminiscence, (vyhodnocení z přílohy 2, kap. 2.2.4.)

Senior pan Vladislav (A) a dobrovolnice paní Miroslava (B)

Běžné informace, typu "jaké je venku počasí" jsou zvláště cenné pro seniory, kteří jsou nemohoucí, protože tráví běžně celé dny na svých pokojích v DD v Šumperku. Proto, když zprávu o počasí dostane senior od personálu, který ho v DD v Šumperku obsluhuje, znamená to pro něj často jen formální informaci. Kdežto stejná informace z úst dobrovolníka je pro seniora jiná, protože přináší kontakt s venkovním prostředím. Dobrovolník totiž přichází informace z prostředí, ve kterém se senior dříve normálně pohyboval. Dobrovolnice paní Miroslava zdůrazňuje, že pro život seniora je důležité, aby zůstal aktivní ve vztahu k aktivitám, které dříve byl schopen provádět samostatně. V opačné situaci by se mohlo stát, že se senior uzavře vůči okolí. V kapitole 4.11., kde jsou představeni všichni respondenti, hovoří pan Vladislav o jedné ze svých dřívějších zálib, tj. o procházkách v lese, sbírání hub aj. Kontakt s touto oblastí si dnes již senior zachovává denním pozorováním zalesněného horizontu z okna svého pokoje.

Otázka zdali rostou houby se proto může stát lehce ústředním tématem rozhovoru dobrovolníka a seniora. Jak bylo již vyhodnoceno, dlouhodobé setkávání dobrovolníka a seniora je důležité v prohlubování důvěry a otevřenosti v jejich vztahu. Dobrovolník může lépe chápat, o čem chce senior hovořit a proč některé věci senior dělá, nebo naopak nedělá. Z tohoto pohledu je dobrovolník pro seniora aktivním spojením se světem. Senior může začít vyprávět svůj příběh, nebo si jen vzpomenout či okomentovat běžné události svého života. Obecně je takový způsob aktivizace nazýván reminiscence, kterou rozebírá kapitola 2.3. teoretické části BP. Protože má starý člověk tendenci uzavírat se do sebe, je jedním z cílů reminiscence, aby senior nacházel hodnotu svého života, připomenutím toho co se mu podařilo. Takto může být aktivně spojen se svou minulostí, chvílemi nebo činnostmi, ve kterých se cítil dobře. Proto se může stát obyčejné téma „počasí“ nebo „sbírání hub“ běžnou konverzací, ale i hlavním tématem, jak potvrdila dobrovolnice paní Miroslava.

Seniorka paní Hovorková (C) a dobrovolnice paní Patricie (D)

Obdobně o důležitosti informací přinášných z prostředí mimo DD, hovoří seniorka paní Hovorková i její dobrovolnice. Doslova říkají, že tak má senior kontakt s „venkem“, což je něco jiného než informace od rodiny nebo personálu.

Seniorka paní Voglová (E) a dobrovolnice slečna Hana (F)

Paní Voglová dotvrzuje, že z počátku svého pobytu v DD v Šumperku mohla sama chodit a dobrovolníka nepotřebovala. Kontakt se světem si zajistila sama. Postupně však ztratila pohyblivost a dnes říká, že pro člověka, který ztrácí zdraví, je nesmírně cenný někdo, kdo nabídne mu pomoc, kdo projeví zájem. Z toho důvodu je také seniorka velmi ráda s lidmi a za každou návštěvu.

Z výzkumu bylo zjištěno, že informace z prostředí mimo DD v Šumperku, jsou opravdu nejvíce cenné pro ty klienty, kteří již mají omezenou pohyblivost. Dobrovolníci přicházející za svými seniory, jim tyto informace přinášejí v rámci běžné konverzace. Senioři si tak mohou znovu připomenout, že jejich život měl smysl a mohou pak např. začít dobrovolníkovi vyprávět příběh svého života. Tímto způsobem si více uvědomí čeho v životě dosáhli, nebo si některé události svého života mohou více srovnat a smířit se s nimi. Navíc se takto postupně prohlubuje důvěra a úcta mezi dobrovolníkem a seniorem.

4.14.5. Vztah se seniorem vyžaduje trpělivost, přesto se nemusí vždy podařit, (vyhodnocení z přílohy 2, kap. 2.2.5.)

Senior pan Vladislav (A) a dobrovolnice paní Miroslava (B)

Začátek pobytu v DD v Šumperku byl pro pana Vladislava těžký, musel si zvyknout, že již potřebuje pomoc kvalifikovaného personálu a na nový domov. Paní Miroslava se již, jako dobrovolník u seniorů vyzná a hodnotí pana Vladislava, jako velmi aktivního člověka, který svůj život nevzdal. Vyjádřila se však, že ze začátku trpělivě čekala, jak se situace vyvine. Má totiž zkušenosti, že ne vždy seniory svým hraním a zpěvem zaujme, ale vždy se pokusí o maximum pro navázání vztahů. Přesto se jí občas stává, že senioři spí, nebo dělají, že spí, tak po několika takových setkáních vyklízí svoje pole působnosti. U seniorů, kteří rádi zpívají a mají náladu, pak může zůstat o to déle. Zdůraznila však, že jde o zkušenost, kdy je třeba vytrvat, stejně jako

u pana Vladislava, který byl ze začátku více uzavřený. postupně však, i s příchodem nového spolubydlícího, k němuž našel přátelský vztah, se otevřel a postupně se lépe vyrovnal se změnami. Paní Miroslava říká, že u pana Vladislava trvala jeho aklimatizace v DD v Šumperku asi dva měsíce. Podotkla však, že u každého seniora je tato doba jiná. Také je třeba rozlišovat, zda má senior např. strach z operace, nebo má jinou bolest psychickou nebo fyzickou, je třeba být trpělivý a citlivě k seniorům přistupovat.

Seniorka paní Hovorková (C) a dobrovolnice paní Patricie (D)

Dobrovolnice paní Patricie ví, že paní Hovorková je ráda za každou návštěvu, která o ni projeví zájem. Ona celý den proleží, tak je ráda za každou změnu. Na seniorech je hodně vidět, když o ně jejich vlastní rodina nemá zájem. Zvláště na Vánoce a svátky, jsou takoví senioři velmi smutní. Paní Hovorková je s rodinou za dobře a na Vánoce bývají spolu. Občas se dobrovolníkům stane, že úplně odmítnou chodit k seniorům, zvláště mladí dobrovolníci, protože nemají zkušenosti. S paní Hovorkovou se dříve scházela mladá studentka, ale setkání proběhlo pouze několik, než bylo setkávání přerušeno. Mladé děvče mělo dojem, že paní Hovorková spí, neposlouchá ji a dostalo strach, že také brzy umře. Z tohoto důvodu dobrovolnice ukončila svoje návštěvy a na její místo nastoupila paní Patricie, kterou si paní Hovorková oblíbila. Pravděpodobně došlo k tomu, že se paní Hovorková jednoduše neotevřela a kontakt neproběhl. Jak ale říká paní Miroslava je potřeba se nevzdat a vytrvat v navazování vztahu, tak jak u pana Vladislava.

Seniorka paní Voglová (E) a dobrovolnice slečna Hana (F)

Dobrovolnice slečna Hana se vyjadřuje přímo, o možnosti přerušit kontakt se seniorem a požádat koordinátorku dobrovolníků o setkávání s jiným seniorem. Stejnou možnost má samozřejmě i senior, pokud se vztah jednoduše nepodaří navázat. Slečna Hana se však také vyjadřuje o důležitosti, projevit trpělivost ve vztahu, protože někdy se opravdu stane, že senior je např. unavený nebo nemocný a nemá náladu se setkat. V takovém případě je vhodné vytvořit seniorovi prostor, i kdyby se mělo jednat o přerušování schůzky a setkání přeložit na jindy.

Výsledek tohoto vyhodnocení ukazuje na dobrovolnictví, jako na proces, kdy se dobrovolník učí rozumět seniorovi, kterého navštěvuje. Je přirozené, že začátek

vztahu dobrovolníka a seniora se musí rozvinout, a proto je potřeba velkého taktu a trpělivosti obou stran. Paní Miroslava říká, že vztah může vznikat i dva měsíce, než si začnou obě strany rozumět. Všechny tři dobrovolnice se částečně setkali s nepříjetím od seniorů, avšak díky trpělivosti, která se ve vztahu projevila, se nyní již schází déle než rok.

4.14.6. Pro seniory, kteří se již nemohou sami pohybovat může být návštěva dobrovolníka darem a prevencí proti samotě, (vyhodnocení z přílohy 2, kap. 2.2.6.)

Senior pan Vladislav (A) a dobrovolnice paní Miroslava (B)

Na pokoji s panem Vladislavem žije spolubydlící Petr a oba jsou vozíčkáři. Pan Vladislav je rád za každou návštěvu, která obohatí život jeho, i pana Petra. Být na pokoji stále s jedním člověkem, i přesto, že si rozumíte, může vést ke stereotypu. Z toho důvodu je dobrovolnice paní Miroslava vděčně přijímanou návštěvou a vytržením ze samoty všedních dnů obou seniorů. Paní Miroslava dříve vyprovázela hudbou i svou maminku v DD v Šumperku a má tak zkušenost, která ji motivovala ke službě, kterou dělá. Proto je také říká, že pro ni osobně je pobyt ve společnosti pana Vladislava a pana Petra velkým darem. To, že je dobrovolnicí, není ještě podmínkou k tomu, aby ji senioři mezi sebe přijali. Nicméně ze svých zkušeností ví, že člověk, který stráví většinu dnů svého života na lůžku, prostě kontakt druhými lidmi potřebuje.

Seniorka paní Hovorková (C) a dobrovolnice paní Patricie (D)

Obdobně se vyjadřuje paní Hovorková. Přestože se o ni denně starají sestry v DD v Šumperku a navštěvuje ji rodina, vyjádřila se seniorka, že během dní, které proleží na lůžku svého pokoje se cítí osamocena. Paní Hovorková prohlásila, že dříve než se začala setkávat s dobrovolníkem, za ní chodily jenom sestry, jinak se o ni nikdo nezajímal. To vypovídá o důležitosti dobrovolnické služby, zvláště tam, kde již nemohoucí nemají tolik kontaktů se svým okolím. Dobrovolnice paní Patricie se navíc vyslovila, že velmi ráda poslouchá životní příběhy seniorky, kterou navštěvuje. Znamená to svým způsobem podobné vyjádření paní Miroslavy, že jsou pro ni dobrovolnické návštěvy, jako dar.

Seniorka paní Voglová (E) a dobrovolnice slečna Hana (F)

Paní Voglová je za setkávání se svou dobrovolnicí slečnu Hanu vděčná. Samota stáří, zvláště těch jsou již nemocní, je lépe snesitelná, když existuje někdo, komu na nemocném záleží a přijde ho navštívit. Slečna Hana si tuto skutečnost dobře uvědomuje, když říká, že díky společným návštěvám nemusí být paní Voglová tolik sama.

Pokud se na vztah našich respondentů podíváme optikou Maslowovi pyramidy potřeb, zmíněnou v teoretické části kapitoly 1.2., zjistíme, že samota člověka může vznikat nenaplněním určitých potřeb v životě člověka. Je proto velmi důležité se zajímat o subjektivní pohled seniora, protože ten vypovídá o jeho vnitřním světě. Pro seniory je totiž nezbytné, když mohou vyprávět svůj životní příběh někomu, kdo na ně má čas, kdo přijde právě kvůli tomu, kdo přeruší jejich samotu svým zájmem. Rozhovory se seniory a dobrovolnicemi vypovídají o jejich dobrém vztahu právě na této úrovni. Dlouhodobé setkávání dobrovolníka a seniora tedy může do jisté míry pozitivně ovlivnit subjektivní postoj seniora k vlastnímu životu. Zájem, naslouchání a úcta dobrovolníka projevená seniorovi může zmírnit samotu stárnoucího člověka a obnovit jeho úctu. Jak již bylo řečeno ve vyhodnocení 4.13.1., dlouhodobé setkávání přináší větší důvěru a otevřenost obou stran. Díky větší otevřenosti a důvěře je senior schopen vyprávět své životní příběhy, které obohacují opět obě strany větší úctou a uznáním a další setkávání se potom stává radostným a očekávaným. Zvláště v životě seniora působí preventivně proti subjektivnímu prožívání samoty a má pozitivní dopad v naplňování jeho potřeb úcty, lásky a sebeúcty. Dobrovolník zase vnímá návštěvu u seniora, jako obohacení, jako dar.

4.14.7. Prostor vztahu dobrovolníka a seniora je bezpečným a neutrálním prostorem (senior si může postěžovat nebo mluvit o obyčejných věcech), (vyhodnocení z přílohy 2, kap. 2.2.7.)

Senior pan Vladislav (A) a dobrovolnice paní Miroslava (B)

Pan Vladislav se svou dobrovolnicí paní Miroslavou hovoří o úplně obyčejných věcech, doslova říká, že spolu "kecají takové blbosti", ale dodává v legraci a uvolnění. Postupně jsme se ve vyhodnocení 4.13.1. a dalších dozvěděli, že společná témata během jejich setkávání jsou např. počasí, sbírání hřibů, společné zpívání oblíbených písniček

atp. Paní Miroslava sama v rozhovoru potvrzuje, že seniorovi problémy spíše řeší jini a spolu rozebírají opravdu jen o běžná témata, přičemž stěžejní způsob komunikace zůstává společné zpívání.

Seniorka paní Hovorková (C) a dobrovolnice paní Patricie (D)

Dobrovolnice paní Patricie vyhodnocuje vztah se svou seniorkou, jako bezpečný prostor protože se jí paní Hovorková dokázala v minulosti svěřit se svou nespokojeností se servisem pečovatelského personálu. Postěžování paní Hovorkové nemusí nutně znamenat, že je servis ze strany sester špatný, ale spíše jde o fakt, že svoje trápení má komu svěřit. Díky vytvořenému dlouhodobému vztahu je zde dobrovolník seniorovi k dispozici, jako místo bezpečí. Naskytá se otázka, nakolik dobrovolníci spolupracují se zaměstnanci a předávají si navzájem informace, protože otevřenost seniorů vůči dobrovolníkům může být do jisté míry i prevencí dobrého pečovatelského servisu pro seniory. Paní Hovorková je vděčná za zájem, který jí její dobrovolnice nabízí, v rámci běžného povídání, ale také oblíbeného poslechu četby.

Seniorka paní Voglová (E) a dobrovolnice slečna Hana (F)

Seniorka paní Voglová oceňuje hlavně to, že se na svou dobrovolnici slečnu Hanu může spolehnout, jak v pravidelnosti návštěv, tak s drobnou výpomocí. Jako důležité vidí seniorka skutečnost, že se zmíněnou pomoc jí nabídne sama slečna Hana. Seniorka si o tyto věci nemusí říkat, naopak vidí ze strany své dobrovolnice zájem pomáhat. Během rozhovorů se spolu dotýkají běžných témat, pokaždé se jedná o něco nového, a často se spolu hodně nasmějí, potvrdili nezávisle na sobě obě respondentky.

Z vyhodnocení je zřejmé, že vztah seniora s dobrovolníkem je jiný než s pečovatelským personálem. Senioři se svěřili, že během setkávání vnímají, že ke svým dobrovolníkům mohou být otevření, mohou si i postěžovat a svěřit se. Nejvíce však senioři vnímají, že je dobrovolníci přijímají, takové jací jsou. Dobrovolníci za nimi přicházejí, aby jim věnovali část ze svého času. Senioři sami říkají, že čas strávený se sestrami je jiný, než s dobrovolníky. Toto tvrzení může být částečně vyjadřovat fakt, že dobrovolníci u seniorů nikam nespěchají, naopak přichází věnovat svůj čas konkrétnímu člověku. Z tohoto důvodu se běžná konverzace stává bezpečným prostorem, protože senior vnímá, že se pro něj dobrovolník stal přítelem.

4.14.8. Vztah dobrovolníka a seniora, jako partnerství v úctě, (vyhodnocení z přílohy 2, kap. 2.2.8.)

Senior pan Vladislav (A) a dobrovolnice paní Miroslava (B)

Pan Vladislav si dobře uvědomuje, že za ním jeho dobrovolnice paní Miroslava chodí ve svém volném čase a nemusela by. V legraci říká " mohla by říct, vykašlu se na ty dědky starý ", ale ona vždycky přijde a ráda. Váží si jejího zájmu a hodnotí, že dělat dobrovolnickou službu není samozřejmost. Paní Miroslava hovoří o lidech, kterým chodí hrávat, jako o partnerech a váží si jich. Partnerství i úcta jsou tedy jasně vnímatelné ve vztahu obou respondentů.

Seniorka paní Hovorková (C) a dobrovolnice paní Patricie (D)

Dobrovolnice paní Patricie a seniorka paní Hovorková vnímají svůj vzájemný vztah také, jako partnerství. Paní Patricie říká, že za dobu, kdy se dva lidé setkávají, se vytváří nutně vztah. Dobrovolnická služba se vyznačuje darováním svého času a schopností ve prospěch někoho druhého. Proto postupně mezi dobrovolníkem a seniorem vzniká silnější pouto, tj. vztah partnerství a úcty.

Seniorka paní Voglová (E) a dobrovolnice slečna Hana (F)

Stejně jako u předchozích respondentů se i zde vytváří vztah partnerství pravidelným setkáváním dobrovolníka a seniora. Slečna Hana si uvědomuje, že je to právě dobrovolnická služba, díky které přátelství postupně vzniká a rozvíjí se.

Jak už bylo řečeno, průvodním znakem dobrovolnictví je darování svého času někomu druhému. Všichni respondenti se rozhovořili o vzniku přátelství během setkávání. Zvláště pan Vladislav se vyjádřil o úctě, kterou chová ke své dobrovolnici. Uvědomuje se, že dobrovolník chodí za seniorem, protože chce a ne proto, že musí. Stejným způsobem přemýšlí i dobrovolnice paní Miroslava, která hodnotí společné setkávání, jako dar. Senior ji do svého prostoru také nemusí přijmout. Díky takovým postojům pak může vzniknout přátelství v úctě jednoho k druhému.

4.14.9. Dobrovolnictví jako terapie a aktivizace pro seniora (muzikou, zpěvem, poslechem četby, zájmem, pomocí apod.), (vyhodnocení z přílohy 2, kap. 2.2.9.)

Senior pan Vladislav (A) a dobrovolnice paní Miroslava (B)

Pro pana Vladislava je setkání s dobrovolníkem prostor pro zavzpomínání na pěkné chvíle v životě. Díky písničkám, které společně zazpívají on, jeho spolubydlící Petr i dobrovolnice, si může pan Vladislav i pan Petr připomenout čas, kdy sami aktivně hrávali na hudební nástroje. Společné zpívání vytváří ze zpěváků společenství, kde si rozumí všichni tři a kde se doplňují. Paní Miroslava přesně pozná, na co má pan Vladislav v den setkání, náladu. Podle svých zkušeností pak volí pomalejší, rychlejší, veselejší či smutnější písničku. Takto si senior může prožít svůj splín, nebo naopak radost, podle rozpoložení, v jakém se aktuálně nachází.

Seniorka paní Hovorková (C) a dobrovolnice paní Patricie (D)

Jedním z hlavních důvodů proč navštěvuje dobrovolnice paní Patricie seniorku paní Hovorkovou je, že má tato seniorka velmi špatný zrak a již není schopná sama číst. Paní Patricie tak seniorce nahrazuje její špatný zrak svou službou četby. Takto je seniorka vždy aktivizována, protože musí poslouchat. Navíc čte dobrovolnice, na přání seniorky, téměř vždy specifickou četbu, která se týká křesťanství. Ve vyhodnocení 4.13.2. se hovořilo o důležitosti společného zájmu mezi dobrovolníkem a seniorem k posilování jejich vzájemného vztahu. Mezi těmito dvěma respondenty jsou největším společným zájmem hovory o víře. Proto je poslechová aktivita paní Hovorkové posilována následnými diskuzemi se svou dobrovolnicí o společném tématu křesťanství. Z dalších aktivit zmínila paní Hovorková absolvování výletů do okolí DD, zvláště ráda vzpomíná na vyjížďku do nedalekého parku ve vesnici Loučná. Cestu jí připravila dobrovolnice paní Patricie se svým manželem, aby měla také jiný zážitek z venkovního prostředí mimo DD v Šumperku. Během rozhovoru paní Hovorková tento výlet několikrát popisovala, takže z toho je zřejmé, že to pro ni musel být krásný zážitek.

Seniorka paní Voglová (E) a dobrovolnice slečna Hana (F)

Z rozhovoru s paní Voglovou vyšlo najevo, že seniorka si ve volném čase nejraději čítává. Její dobrovolnice slečna Hana toto potvrzuje a řekla, že hovory o tom,

co zrovna čte je časté téma. Znamená to, že dobrovolnická služba se zde stává také aktivizací pro paní Voglovou. Na to, aby seniorka mohla vyprávět své dobrovolnici informace z knih, které aktuálně četla, musí být její paměť aktivizována. Dobrovolník tedy nepřímo souvisí s jejím posilováním paměti a myšlení.

V teoretické části v kapitole 2.3. je popisována důležitost aktivizace seniorů. Techniky spojené s hudbou navozují aktivizaci seniora, nebo jeho odpočinek během poslechu. V rámci vyhodnocení působení hry na kytaru a zpěvu lidových písní na pana Vladislava je, i v rámci rozhovorů, zřejmé, že se jedná spíše o aktivizaci. Pan Vladislav se aktivně zapojuje do zpívání, navíc se přidává i jeho spolubydlící pan Petr. Společné zpívání má podle teorie ještě širší záběr působení a může navozovat i ožívání vzpomínek na pěkné chvíle života seniora. Toto tvrzení potvrzuje i pan Vladislav, protože prohlásil, že možnost zazpívat si mu přináší prostor ke vzpomínkám, které má rád.

Dobrovolnická služba paní Miroslavy přináší panu Vladislavovi terapii aktivitou zpěvu, spojenou s ožíváním vzpomínek, přesně jak popisuje teorie o muzikoterapii. Aktivizaci seniorů je tedy možné provádět různými způsoby, ale většinou bývají popisovány pouze základní druhy. Platí však pravidlo, že tyto aktivity jsou prováděny na základě dostupných možností konkrétního zařízení. Pokud se podíváme na vztah paní Hovorkové a její dobrovolnice zjistíme, že zde namísto muzikoterapie je využit poslech četby. Poslech četby vyžaduje aktivizaci pozornosti a myšlení seniorky, i z toho důvodu, že o přečteném materiálu pak společně diskutuje se svou dobrovolnicí paní Patricií. Stejný prostředek diskuze o četbě využívá i třetí pár respondentů. Také pro tuto seniorku platí, že si musí pamatovat přečtený text, aby o něm mohla své dobrovolnici vyprávět.

Dobrovolnictví je zde tedy prostředkem aktivizace paměti a přemýšlení. Paní Hovorková navíc chodí na procvičování výslovnosti a následné povídání s dobrovolnicí je vhodným doplněním tohoto procvičování. Dobrovolnice paní Patricie také vytvořila možnost výletu do okolí DD v Šumperku. Nabídku využilo několik seniorek, a mimo jiné i paní Hovorková. Během rozhovoru s výzkumníkem se paní Hovorková několikrát zmínila, jak se jí zmíněná vyjíždka velmi líbila a těší se na další. Dobrovolník tedy může být pro svého seniora zprostředkovatelem zážitkové terapie, např. obyčejným výletem do parku. Senior omezený v pohybu je za takové chvíle vděčný, jak potvrzuje rozhovor s paní Hovorkovou. Navíc dobrovolník napomáhá k prevenci sociálního

vyločení seniora, společným setkáváním, četbou aktuálních informací (např. z novin), nebo společným výletem mimo prostředí DD v Šumperku.

4.14.10. Dobrovolnictví, jako kompenzace snížených schopností seniorů, (vyhodnocení z přílohy 2, kap. 2.2.10.)

Senior pan Vladislav (A) a dobrovolnice paní Miroslava (B)

Dobrovolnice zprostředkovává alespoň částečně svému seniorovi kontakt s jeho oblíbenými aktivitami, které však mohl provádět dříve. Jednalo se procházky lesem a hraní na hudební nástroje. Částečný kontakt se zmíněnými oblíbenými aktivitami pana Vladislava lze již realizovat formou rozhovoru, kdy jakákoli informace spojená s lesem má pro seniora velkou hodnotu. Může se např. jednat o informaci, jak rostou aktuálně houby, jaké je počasí apod. Hudba je panu Vladislavovi zprostředkována o něco blíže. Zde se může senior zapojit aktivně poslechem a zpěvem, což mu podle paní Miroslavy přináší opravdu radost.

Seniorka paní Hovorková (C) a dobrovolnice paní Patricie (D)

Jako náhrada špatného zraku slouží paní Hovorkové poslech četby od její dobrovolnice paní Patricie. Další kompenzace dobrovolnictvím v životě paní Hovorkové se úzce týká jejího omezeného pohybu, a tím pádem i sníženého kontaktu s prostředím mimo DD v Šumperku. Jako částečná kompenzace výše zmíněného, může být považován společný výlet seniorky a její dobrovolnice do parku v nedaleké vesnici Loučná, který slouží i jako prevence sociálního vyloučení.

Seniorka paní Voglová (E) a dobrovolnice slečna Hana (F)

Paní Voglová během rozhovorů s výzkumníkem několikrát zopakovala, že nechce nikoho obtěžovat svými potřebami. Jednalo se o běžné věci výpomoci, jako umytí nádobí, nebo zalití kytek apod. Její dobrovolnice slečna Hana objasňuje, že pokud se seniorce nabídne sama, seniorka pomoc přijme a ráda. Z úst seniorky následně vyznělo, že si slečny Hany váží, protože jí vždycky s něčím pomůže a hlavně, že se sama nabídne. Znamená to, že paní Voglová je ráda, když o ni dobrovolnice svou starostlivostí projeví zájem. Ze strany sester to naopak může paní Voglová považovat za nezájem, když se jí na takové věci neptají. Sama však si o drobnosti nechce říct, protože má pocit, že tak druhé obtěžuje. Z tohoto pohledu kompenzuje dobrovolnice u paní

Voglové její nenaplněnou potřebu většího zájmu o její osobu, kterou seniorka vděčně přijímá.

Kompenzací snížených schopností seniorů adekvátním vyvážením dobrovolníci napomáhají v menší či větší míře, avšak vždy s cílem naplnovat chybějící potřeby seniorů. Tam, kde chybí zrak, nabízí dobrovolník seniorovi četbu literatury a možnost jejího poslechu. Tam, kde chybí kontakt s lesem, nabízí dobrovolník seniorovi rozhovor o něm. Tam, kde seniorovi chybí časté opečování ve smyslu zdali něco nepotřebuje, může dobrovolník nabídnout pomoc v drobných domácích pracích. Tam, kde chybí kontakt s živou hudbou, může dobrovolník seniorovi nabídnout poslech a zpěv písniček.

Závěr

Pro výzkum této BP bylo zvoleno konkrétní rezidenční zařízení Domova pro seniory v Šumperku. Cílem výzkumu bylo zamýšleno zjistit, jaký vliv má setkávání konkrétních seniorů s dobrovolníky, na naplňování potřeb těchto seniorů ve zvoleném zařízení.

V provedeném kvalitativním výzkumu byly osloveny tři páry respondentů, kde jeden pár tvoří vždy dobrovolník a senior, a jejich setkávání již probíhá alespoň po dobu jednoho roku. Respondenty tvoří tři dobrovolnice, dvě seniorky a jeden senior. Všichni zvolení respondenti - senioři používají k pohybu vozíček. Navíc se během rozhovorů ukázalo, že jejich autonomie je značně snížena, protože k vlastní sebeobsluze, již potřebují pomoc druhé osoby. Respondenti - dobrovolníci, kteří je navštěvují se liší pouze věkem. Jde o dvě ženy staršího a středního věku, a jednu studentku. V praktické části výzkumu byly zaznamenány rozhovory se všemi respondenty. Z těchto dat bylo, na základě podobností souvisejících s cílem BP, zvoleno deset kategorií. Z jednotlivých kategorií pak byla vypracována „vyhodnocení“ (viz kapitoly 4.14.1 - 4.14.10.), které se staly podkladem pro vytvoření závěru. Následující řádky již hovoří o získaných výstupních datech.

První vyhodnocení se týkalo vlivu pravidelného a dlouhodobého setkávání dobrovolníka se seniorem na naplňování potřeb seniorů. Všichni respondenti se shodně vyjádřili o skutečnosti přeměny formálního vztahu seniora a dobrovolníka, na vztah osobní a přátelský, během určitého času setkávání. Respondenti se shodli na průměrném čase dvou měsíců, než vznikne osobnější vztah. Respondenti popsali, že se u nich ve vztahu postupně rozvinula větší otevřenost na obou stranách. Senioři s rostoucí otevřeností začali dobrovolníkům více důvěřovat a nebylo výjimkou, že se obě strany začaly sdílet vyprávěním osobních životních příběhů. Vytvořený vztah tak nabýval bližšího a intimního charakteru. Zhodnocením bylo zjištěno, že pravidelným a dlouhodobým setkáváním byla pozitivně ovlivňována kvalita vztahu respondentů. Zvláště se jednalo o prožívání větší otevřenosti a intimnosti vztahu. Z pohledu Maslowovi pyramidy potřeb vzrůstající kvalita vztahu napomáhá naplňovat seniorovi potřeby v oblastech lásky, úcty a seberealizace. Teorie popisuje a praxe potvrzuje, že snížená autonomie seniorů potřebu lásky zvyšuje. Vyprávěním příběhů si senior může uvědomit svoje hodnoty a úspěchy, kterých dosáhl a kdy se cítil dobře. Takto dostává život seniora opět smysl, protože problematická období života lze vidět z nadhledu a snáze se s nimi vyrovnat.

V pátém vyhodnocení respondenti upozornili, že vztah seniora a dobrovolníka se nemusí, i přes veškerou snahu obou stran, rozvinout. Pro dobrovolníka to znamená možnost získávat cit pro včasné rozloučení se seniorem, který nemá zájem o navázání vztahu. Na druhou stranu je ovšem nutné rozlišovat, kdy je třeba být trpělivý, setrvat u seniora a hledat k němu jiný vhodný přístup. Trpělivosti a citu pro navazování vztahu se dobrovolník pomalu učí, avšak tento proces může být ovlivněn jeho věkem a životními zkušenostmi. V neposlední řadě pak situaci ovlivňuje citlivost pro výběr dvojic koordinátora dobrovolníků. Respondenti - dobrovolníci zhodnotili, že díky trpělivosti a citlivému přístupu, může být naplňována potřeba jistoty a bezpečí seniorů, zvláště těch, kteří prožívají těžká období, např. strach z operace, ztráta blízké osoby apod.

Druhá vyhodnocená kategorie vypovídala o důležitosti společných zájmů seniora a dobrovolníka, a vlivu tohoto společného, na naplňování potřeb seniora. První pár respondentů spojoval poslech hudby a zpěv lidových písniček, druhý pár spojovalo povídání o víře a četba křesťanské literatury, a třetí pár nacházel společnou řeč také v křesťanství a ve vzájemném povídání příběhů. Pokud mají společný zájem i samotní senioři na společně obývaném pokoji, je navázání a rozvíjení vztahu o to víc konstruktivní. Společný zájem se respondentům jevil nejvíce důležitým v začátcích jejich setkání pro schůdnější navázání vztahu. Respondenti - senioři vypověděli, že jejich nastěhování do DD v Šumperku předcházela ztráta partnera a následně soběstačnosti. Postupně se senioři museli v DD v Šumperku adaptovat na nové prostředí, což nebylo ani pro jednoho jednoduché.

Důležitou pozici má v domově také koordinátorka dobrovolníků, která má přehled o zájmech seniorů, i těch nově příchozích. Obdobným způsobem má rozdělené i schopnosti dobrovolníků. Společný zájem tvoří kritéria k vybrání dobrovolníků ke konkrétním seniorům. V rámci výzkumu se pouze jedna z dobrovolnic setkala se seniorem, který se nově do DD v Šumperku nastěhoval a jeho adaptace byla díky jejich společnému zájmu (v tomto případě hudbě) usnadněna. U zbylých dvou párů respondentů byly již senioři na bydlení DD v Šumperku několik let adaptováni. Výzkumem bylo zjištěno, že společný zájem seniora a dobrovolníka konstruktivně ovlivňuje tvoření vztahu i jeho následné udržování. Z pohledu Maslowovi pyramidy potřeb je vidět, že u seniorů nejvíce naplňována potřeba být milovaný, tedy lásky, a sdílení, díky společnému zájmu. Tato potřeba, jak již bylo řečeno, je zvýšená u seniorů, kteří jsou nesoběstační. Sdílením společné záliby se ve vztahu respondentů navíc vytváří prostor k naplňování potřeby seberealizace seniorů, např. zpěvem, vyznáním víry atd.

Dalším důležitým bodem výzkumu bylo vyhodnocení třetí kategorie. Jednalo se o skutečnost, že respondenti – dobrovolníci svou službu prováděli u pouze u seniorů,

jejichž kontakt se sociálním prostředím byl značně snížený. Jednalo se o seniory, kteří byli nesoběstační a měli značné zdravotní problémy, např. ochrnuté ruce získané prodělanou mozkovou příhodou. Všichni respondenti – senioři používali ke svému pohybu vozíček, který mohli použít jen s pomocí druhé osoby. Navíc se vyjádřili, že dříve si mohli udělat vše sami, nakoupit si, zajít si ven sednout na lavičku aj. O možnosti setkávat se s dobrovolníkem tehdy ani nepomysleli. Potřeba vztahu s dobrovolníkem přišla až se ztrátou autonomie a kontaktu se sociálním prostředím. Jedna z respondentek, seniorka, dnes hovoří o důležitosti jakékoli návštěvy, která projeví o nemocného a nemohoucího člověka zájem. Dobrovolníci byli téhož názoru, totiž že samostatní senioři, jejichž autonomie není snížena, dobrovolnickou službu spíše nevyužívají. Příkladem může být sestava soběstačných seniorů, klientů DD v Šumperku, kteří tvoří hudební skupinu. V DD v Šumperku jsou tak uskutečňovány pravidelné hudební koncerty, které mají velkou popularitu u seniorů, kteří již soběstační nejsou.

Pokud se na vyhodnocení podíváme opět optikou Maslowovi pyramidy potřeb, zjistíme, že základní fyziologické potřeby jsou u respondentů – seniorů v DD v Šumperku obstarány komplexně pečovatelskou službou a zdravotními sestrami. Výzkum ozřejmil, že senioři, kteří jsou již nesamostatní, mají zvýšenou potřebu vnímat zájem, lásku a úctu od druhých. Zajímavé byla výpověď jedné ze seniorek, z doby, kdy ještě svou dobrovolnici neznala. Vnímala se osamoceně, přesto, že se o ni denně staral personál DD v Šumperku a průběžně ji navštěvovala i její rodina. Tato respondentka se následně vyjádřila, že je za svou dobrovolnici opravdu vděčná, protože ve svém životě může prožívat přátelství a sdílení.

Zjištění, že setkávání s dobrovolníkem vnímá senior odlišně, od setkání s rodinou či personálem v DD v Šumperku, ozřejmí více následující čtvrté vyhodnocení. Respondenti – dobrovolníci se vyslovili, že informace, které seniorům přinášejí jsou takzvaně „živé“. Jednoduché informace typu „dnes je krásné počasí“ jsou totiž z úst personálu DD formální záležitostí. Od dobrovolníka, který zrovna přišel na schůzku se seniorem, jsou naopak informací nesmírně cennou, protože nemohoucí proleží většinu svých dní na svých pokojích. Možná se to jeví zvláště, ale senior opravdu vnímá rozdílný přístup všudypřítomného personálu, který je součástí DD a dobrovolníka, který přichází jednou týdně ve smluvený čas.

Dobrovolníci navíc zdůrazňují, že pro aktivní život seniora je důležité, aby zůstal ve spojení s aktivitami, které prováděl samostatně a rád. Tak se může stát např. téma počasí nebo sbírání hub hlavním tématem rozhovorů. Nezřídka se pak stává, že senior začne vyprávět svůj životní příběh, který se k načatému tématu úzce pojí. I toto je způsob aktivizace, kdy senior vzpomíná na vše, co se v jeho životě podařilo. Jedná se

o tzv. reminiscenci. Senior si znovu připomíná situace a činnosti, které se mu v životě podařilo uskutečnit a kde byl úspěšný.

Výzkum ukázal, že respondenti na mnoha místech zdůrazňují, že si sebe navzájem váží, zvláště za projevenou důvěru ve vyprávění a sdílení svých životních příběhů. Seniorům je tak naplňována potřeba úcty od druhých, ale také jejich sebeúcta je posilována, o čemž se pojednává i v osmém vyhodnocení. Reminiscence je potřebná zvláště ve stáří, když je již člověk nemohoucí a zpravidla má tendenci se uzavírat vůči světu do sebe. Díky navázanému vztahu postupně dobrovolník seniora, kterého navštěvuje nejen zná, ale také ví, jaké informace ho mohou potěšit. Dobrovolník proto tímto způsobem pomáhá naplňovat seniorovu potřebu informativnosti a sociální inkluze, díky zprostředkovanému kontaktu s okolním světem.

Šesté vyhodnocení doplňuje předchozí naplňování potřeb seniorů v možnosti sdílení vzájemných osudů. Respondenti se stávají jeden druhému darem, tzn. že si jeden druhého mohou vážit a vytvářet vzájemnou úctu. Takto rozvinutý vztah se stává bezpečně prevencí proti samotě a bezpečným prostorem, o čemž hovoří sedmé vyhodnocení. V základě se jedná o takovou úroveň důvěry mezi respondenty, ve které si senior dovolí dobrovolníkovi postěžovat o svých trápeních. Že se jedná o bezpečí, potvrdila výpověď respondentky - dobrovolnice, které si občas její seniorka postěžuje na "necitlivost personálu" vůči jejím potřebám. Seniorka tím nevyjadřuje, že by o ni personál špatně pečoval, jako spíše, že se ze svého subjektivního pohledu cítí přehlížena, čímž může být např. rychlé oblékání během rána. Seniorka by si ráda déle povídala, ale personál již spěchá, protože musí obléci všechny seniory na patře DD. Dobrovolník má během setkání přece jen více času, a je tam cele pro seniora. Senior se může se svými pocity snadněji svěřit, protože od svého dobrovolníka vnímá plný zájem o svou osobu. Pro seniora je takový prostor sdílení životně důležitý, aby se neuzavíral do sebe. Navíc zde dobrovolník může sloužit, při nastavení vhodných podmínek, jako neocenitelná zpětná vazba pro zaměstnance DD.

Deváté a desáté vyhodnocení vysvětluje, že dobrovolníci také přinášejí seniorům smyslovou aktivizaci. Konkrétně se jedná o využívání muzikoterapie, terapii zpěvem, poslechem četby, nebo také zážitkovou terapii povídáním, nebo výletem na pěkné místo. Také je třeba zmínit, že dobrovolnictví zde nahrazuje konkrétní handicap seniorů, např. nemožnost četby v důsledku špatného zraku je kompenzována poslechem četby nebo snížená možnost navštěvovat kulturní akce mimo DD, je kompenzována pravidelným poslechem hudby a zpěvem lidových písní. Takto je naplňována seberealizace seniorů v činnostech jež mají rádi. Maslow říká, že klíčem k seberealizaci seniora je postoj, jak se

senior dívá na svět, tj. jakou má spiritualitu. Kompenzace handicapů seniorům napomáhá ke šťastnějšímu prožívání stárnutí díky procvičování jejich zachovaných schopností.

Po shrnutí všech deseti vyhodnocení je lépe rozumět dobrovolnické službě u konkrétních seniorů v DD v Šumperku. Pečovatelský personál DD v Šumperku zabezpečuje komplexní péči pro své klienty, jak v potřebách základních, tak v potřebách vyšších. Díky Maltézské pomoci a jeho DC, je v DD v Šumperku vytvořena profesionální koordinace dobrovolníků. Pečovatelský servis domova je tak možno vhodně doplňovat pravidelnými návštěvami dobrovolníků u vybraných seniorů. Pokud nyní přistoupíme ke zhodnocení proběhlého výzkumu, je třeba zkonstatovat, že cíl BP byl naplněn. Vliv dobrovolnictví na naplňování potřeb seniorů bydlících v DD v Šumperku se projevil v naplňování potřeb seniorů, avšak v těch vyšších, které popisuje teoretická část. Podle Maslowa se jedná o potřeby jistoty a bezpečí, dále potřeby lásky a sounáležitosti, následují potřeby uznání, ocenění, a sebeúcty, a v neposlední řadě také potřeby seberealizace. Ve všech zmíněných vyšších potřebách se projevil vliv společného setkávání vybraných seniorů a dobrovolníků a život seniorů byl setkáváním s dobrovolníky nejvíce obohacován na úrovni přátelství, bezpečí a úcty. BP bohužel nemohla zahrnout více respondentů, díky němuž by byl výzkum komplexnější. V každém případě by však nezahrnoval všechny možné varianty vlivu dobrovolnictví na naplňování potřeb seniorů, a ani to nebylo cílem výzkumu. V posledních kapitolách teoretické části je popisována dobrovolnická praxe v jiných DD. Z daného materiálu lze vidět, že vliv dobrovolnické služby na naplňování potřeb seniorů je tam rozdílné vyhodnocení tohoto výzkumu. Je to proto, že senioři i dobrovolníci mají svá konkrétní specifika a je na daném zařízení, jak jich vhodně využije. Zvláště je vhodnou přípravou a profesionální koordinací dobrovolníků, např. pomocí DC v konkrétním regionu DD. Obecně to vypovídá o faktu, že zapojení dobrovolnické služby v DD příznivě ovlivňuje životy seniorů, což potvrdil i provedený výzkum. Získaná data ukázala, že dobrovolníci jsou pro seniory neocenitelnou posilou a doprovodem v jejich aktivním stárnutí a nenahraditelným způsobem obohacují i práci pečovatelského personálu domovů pro seniory. Použitá data jsou značně rozsáhlá, zvláště kvůli ponechaným přílohám. Důvodem ponechání celého přepisu rozhovorů a průběhu výzkumu, které přílohy obsahují, je přehledné a průkazné dohledání použitých dat v BP i postupu výzkumu. Velmi přehledně o tom hovoří kapitola 4.13.

Na závěr je potřeba zmínit skutečnost, že výzkum je platný pro konkrétní DD v Šumperku, a pro konkrétní seniory a dobrovolníky. Získaná data proto mají sloužit pouze, jako inspirace jiným rezidenčním zařízením, která o seniory pečují, nebo zvažují pro zkvalitnění servisu poskytované péče zapojit dobrovolnickou službu.

5. Seznam literatury

5.1. Odborné knihy

Disman, M. (2000). *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum. ISBN 80-246-0139-7.

Frič, P., Pospíšilová, T. a kol. (2010). *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha: Hestia, Agnes. ISBN 978-80-903696-8-9.

Holmerová, I., Jurašková, B., Zikmundová, K. a kol. (2007). *Gerontologické centrum: Vybrané kapitoly z gerontologie*. Praha: EV public relations. ISBN: 978 - 80 - 254 - 0179 - 8.

Tošnerová, T. (2002). *Ageismus: průvodce stereotypy a mýty o stáří, Ambulance pro poruchy paměti*. Praha: Ústav lékařské etiky 3. LF UK Praha a FNKV Praha 10. ISBN: 80 - 238 -9506 - 0.

Matoušek, O. (2010). *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál. ISBN 978 - 80 - 7367 - 818 - 0.

Malíková, E. (2011). *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978 - 80 - 247 - 3148 - 3.

Miovský, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing. ISBN 80-247-1362-4.

Navrátil, P., Musil, L. (2000). *Sociální práce s příslušníky menšinových skupin*. Pp. 127 - 163 in Sociální studia: Sborník prací fakulty sociálních studií Brněnské university.

Navrátil, P. (2001). *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman. ISBN: 80 - 903070 - 0 - 0.

Sýkorová, D. (2007). *Autonomie ve stáří, kapitoly z gerontosociologie*. Praha: Slon. ISBN: 978 - 80 - 86429 - 62 - 5.

Trachtová, E., Mastiliaková, D., Fojtová, G. (2004). *Potřeby nemocného v ošetrovatelském procesu*. Brno: NCO NZO. ISBN: 978 - 80 - 7013 - 324 - 8.

Vágnerová, M. (2008). *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál. ISBN: 978 - 80 - 7367 - 414 - 4.

Wehner, L., Schwinghammer, Y. (2013). *Smyslová aktivizace v péči o seniory a klienty s demencí*. Praha: Grada Publishing. ISBN: 978 - 3 - 211 - 89033 - 2.

5.2. Internetové odkazy

Aronová, K. a tým koordinátorek dobrovolníků Domovů pro seniory Středočeského kraje (2008): Dobrovolnictví v Domovech pro seniory, Příklady dobré praxe [on-line]. Dostupné 27.11.2013 z <http://www.dobrovolnik.cz/res/data/002/000384.pdf>

CZSO (2012): ČSÚ statistiky nezkrsluje [on-line]. Dostupné 24.10.2013 z http://www.czso.cz/csu/tz.nsf/i/csu_statistiky_nezkrsluje20121001

MPSV (2012): Evropský rok aktivního stárnutí a mezigenerační solidarity (2012) v České republice [on-line]. Dostupné 15.10.2013 z <http://www.mpsv.cz/cs/11696>

MPSV (2008): Národní program přípravy na stárnutí na období let 2008 - 2012 [on-line]. Dostupné 22.10.2013 z http://www.mpsv.cz/files/clanky/5045/starnuti_cz_web.pdf

MPSV (2006): Statut Rady vlády pro seniory a stárnutí populace [on-line]. Dostupné 22.11.2013 z <http://www.mpsv.cz/cs/2858>

MPSV (2007): Registr poskytovatelů sociálních služeb [on-line]. Dostupné 22.11.2013 z <http://iregistr.mpsv.cz>

MPSV (2013): Kde hledat sociální službu na míru: průvodce nabídkou péče o seniory (LN) [on-line]. Dostupné 22.3.2013 z <http://www.mpsv.cz/cs/14910>

www.adra.cz (1992): Kdo jsme - historie [on-line]. Dostupné 4.12.2013 z <http://www.adra.cz/adra/kdo-jsme/historie>

www.adra.cz (2006): Status [on-line]. Dostupné 4.12.2013 z <http://www.adra.cz/nadace-adra/profil-a-historie-nadace/status>

www.adra.cz (2004): Dobrovolnická centra [on-line]. Dostupné 4.12.2013 z <http://www.adra.cz/projekty/projekty-v-cr/dobrovolnicka-centra>

www.ceskatelevize.cz (2013): Kampaně 2013 [on-line]. Dostupné 3.12.2013 z <http://www.ceskatelevize.cz/vse-o-ct/charitativni-osvetove-humanitarni-a-sbirkove-kampane/kampane-2013/>

www.ceskatelevize.cz (2010): Maltézští rytíři - Johanité [on-line]. Dostupné 3.12.2013 z <http://www.ceskatelevize.cz/ivysilani/10213629490-zasveceni/209562213000003/>

www.charita.cz (2012): O Charitě [on-line]. Dostupné 4.12.2013 z <http://www.charita.cz/o-charite/>

www.charita.cz (2012): Jak pomáháme seniorům [on-line]. Dostupné 4.12.2013 z <http://www.charita.cz/jak-pomahame/socialni-a-zdravotni-sluzby/seniori/>

www.charita.cz (2012): Dobrovolníci [on-line]. Dostupné 4.12.2013 z <http://www.charita.cz/zapojte-se/dobrovolnici/>

www.dobrovolnik.cz (2011): Novelizace zákona o dobrovolnické službě [on-line]. Dostupné 29.11.2013 z <http://www.dobrovolnik.cz/res/data/010/001313.pdf>

www.hest.cz (1993): Národní dobrovolnické centrum [on-line]. Dostupné 28.11.2013 z <http://www.hest.cz/hestia/informace-o-hestii/#.UpemysTuIRs>

www.hest.cz (2005): Ověřené metodiky dvou programů [on-line]. Dostupné 28.11.2013 z <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:0J4ebkPofI4J:www.hest.cz/res/data/006/000956.doc+&cd=2&hl=cs&ct=clnk&gl=cz>

www.maltezskapomoc.cz (2002): Jako dobrovolník [on-line], Dostupné 3.12.2013 z <http://www.maltezskapomoc.cz/Maltezskapomoc/info/jak-muzete-pomoci/jako-dobrovolnik>

www.maltezskapomoc.cz (2002): Základní informace, poslání [on-line]. Dostupné 3.12.2013 z <http://www.maltezskapomoc.cz/Maltezskapomoc/info/kdo-jsme-my>

www.ol4you.cz (2013): Senioři - spot Olomouc [on-line]. Dostupné 3.12.2013 z <http://www.ol4you.cz/clanky/v-olomouci-vznikl-nejlepsi-spot-o-seniorech-45.htm>

www.seniori.charita.cz (2012): Senioři - rady pro vás [on-line]. Dostupné 4.12.2013 z <http://seniori.charita.cz/rady-pro-vas/>

5.3. Odborné časopisy

Šípošová, I. (2011). Dobrovolnictvo - služba so srdcom. *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 4, s. 20.

Jirásek, I., Jirásková, M. (2011). Dobrovolník a dobrodinec: paralely sociálního pracovníka a poutníka. *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 4, s. 37.

Slowík, J., (2011). Dobrovolnictví jako nepostradatelný nástroj podpory sociální inkluze. *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 4, s. 47.

Zášková, H., Mojžíšová, A. (2011). Psychologické aspekty dobrovolnictví v kontextu sociální práce. *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 4, s. 67.

5.4. Kvalifikační práce

Rybáková, B. (2010): *Význam dobrovolnictví v domovech pro seniory* (bakalářská práce). České Budějovice: Jihočeská universita v Českých Budějovicích.

5.5. Právní legislativa

Zákon o dobrovolnické službě. Zákon č. 198/2002 Sb. v účinném znění ke dni 24.4.2002.

Zákon o sociálních službách. Zákon č. 108/2006 Sb. v účinném znění ke dni 16.11.2013.

6. Seznam použitých zkratek a symbolů

AD - azylový dům

ADRA - Adventist Development and Relief Agency

apod. - a podobně

aj. - a jiné

atd. - a tak dále

atp. - a tak podobně

BP - bakalářská práce

CNS - centrální nervová soustava

CEV - The European Volunteer Centre

DC - dobrovolnická centra

DD - domov pro seniory

IAVE - International Association for Volunteer Effort

kap. - kapitola

MPSV - Ministerstvo práce a sociálních věcí

např. - například

NDC - Národní dobrovolnické centrum

NNO - nestátní nezisková organizace

tj. - to jest

tzv. - takzvaný

PŘÍLOHY

