

# **Dobrovolnictví - práce se seniory v sociálních službách**

Marek Ludvík

---

Bakalářská práce  
2010



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií  
Ústav pedagogických věd  
akademický rok: 2009/2010

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Marek LUDVÍK**  
Studijní program: **B 7507 Specializace v pedagogice**  
Studijní obor: **Sociální pedagogika**  
  
Téma práce: **Dobrovolnictví -- práce se seniory v sociálních službách**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.  
Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti sociální péče, dobrovolnictví a seniorské populace. Příprava metodiky výzkumné části. Realizace kvantitativního výzkumu na základě dotazníkového šetření.  
Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.  
Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: tištěná/elektronická

Seznam odborné literatury:

NOVÁKOVÁ, R. Pečovatelství I. Praha: Triton, 2008. ISBN 978-80-7387-085-0.

HAYFLICK, L. Jak a proč stárneme. Praha: Knižní klub, Columbus, 1997. ISBN 80-85928-97-3.

JANKOVSKÝ, J. Etika pomáhající profese. I. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-329-6.

TOŠNER, J. Dobrovolnictví a metodika práce s nimi v organizacích. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7376-178-6.

ÚLEHLA, I. Umění pomáhat. Praha: Slon, 2005. ISBN 80-86429-36-9.

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Mgr. Leona Hozová**  
Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce: **11. února 2010**

Termín odevzdání bakalářské práce: **7. května 2010**

Ve Zlíně dne 11. února 2010



prof. PhDr. Vlastimil Švec, CSc.  
*děkan*



Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.  
*ředitelka ústavu*

## PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby <sup>1)</sup>;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 <sup>2)</sup>;
- podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- na bakalářské práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně ..... 5.5.2010



*1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:*

*(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.*

(2) *Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlášení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.*

(3) *Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.*

2) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:*

(3) *Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).*

3) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:*

(1) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.*

3). *Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.*

(2) *Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.*

(3) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlídí k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.*

## ABSTRAKT

Bakalářské práce s názvem „Dobrovolnictví – práce se seniory v sociálních službách“ je zaměřena na práci v sociálních službách pro seniory, především formou dobrovolnictví, a dále se věnuje také stárnutí a změnám, které s sebou stárnutí přináší. Bakalářská práce je členěna do dvou částí – teoretické a praktické. V teoretické části jsou vysvětleny základní pojmy z oblasti stárnutí a sociálních služeb. V kapitolách o stárnutí jsou popsány znaky stárnutí, příčiny stárnutí a demografické vlivy. Dále se práce věnuje sociálním službám, které jsou vhodné pro seniory, a také typem zařízení pro poskytování těchto služeb. Následuje legislativa v sociálních službách, dobrovolnictví, práce dobrovolníka v sociálních službách, a v posledních kapitolách teoretické části se věnují dobrovolnickému centru, a to především Národnímu dobrovolnickému centru Hestia. Praktická část je zaměřena na zmapování činností seniorů v sociálních zařízeních a míry využívání práce dobrovolníků v těchto zařízeních. Tato výzkumná činnost byla založena na odpovědích uváděných seniory v dotazníkovém šetření.

Klíčová slova: stárnutí, senior, sociální služby, dobrovolník, dobrovolnické centrum

## ABSTRACT

Undergraduate thesis entitled "Volunteering - working with the elderly in social services" is focused on working in social services for the elderly, especially in the form of volunteering, and he is also aging and changes that come with aging brings. Bachelor thesis is divided in two parts - theoretical and practical. The theoretical section explains the basic concepts of aging and social services. The chapters on aging are described signs of aging, causes of aging and demographic influences. This work is also dedicated to social services, which are suitable for the elderly, as well as the type of equipment to provide these services. Followed by legislation in social services, volunteering, volunteer work in social services, and the last chapters of the theoretical part volunteer center and especially the National Center volunteer Hestia. The practical part is focused on mapping the activities of the elderly in social institutions and the degree exploitation of the work of volunteers in such establishments. This research work was based on responses put seniors in the survey.

Keywords: aging, seniors, social services, volunteer, Volunteer Center

Poděkování

Děkuji paní Ing. et Mgr. Leoně Hozové za odborné vedení, cenné rady a připomínky, které mi poskytla během zpracování této bakalářské práce.

MOTTO:

*"NEJLEPŠÍ JE KAŽDÝ DEN ZAČÍT PŘEMÝŠLENÍM O TOM, JAK UDĚLAT RADOST  
ALESPOŇ JEDNOMU ČLOVĚKU."*

*NIETZSCHE*



**OBSAH**

<b>ÚVOD</b> .....	<b>11</b>
<b>1 STÁRNUTÍ</b> .....	<b>12</b>
1.1.1 Členění seniorského věkového období.....	12
1.1 ZNAKY STÁRNUTÍ .....	12
1.2 PŘÍČINY STÁRNUTÍ.....	13
1.3 DEMOGRAFICKÉ VLIVY .....	13
<b>2 SOCIÁLNÍ SLUŽBY</b> .....	<b>14</b>
2.1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY PRO SENIORY.....	14
2.2 TYPY ZAŘÍZENÍ PRO POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB .....	16
2.3 SLUŽBY SOCIÁLNÍ PREVENCE PRO SENIORY.....	17
2.4 ZÁKLADNÍ FORMY A PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB.....	18
<b>3 LEGISLATIVA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH</b> .....	<b>19</b>
3.1 CÍLE ZÁKONA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH .....	19
3.2 ZÁKON Č. 198/2002 SB., O DOBROVOLNICKÉ SLUŽBĚ .....	20
<b>4 DOBROVOLNICTVÍ</b> .....	<b>21</b>
4.1 DOBROVOLNÍK.....	21
4.2 POVINNOSTI DOBROVOLNÍKA.....	21
4.3 ZÍSKÁVÁNÍ DOBROVOLNÍKŮ .....	22
4.4 ROLE, KTEROU HRAJE DOBROVOLNICTVÍ V ORGANIZACI.....	23
4.5 PRÁCE DOBROVOLNÍKA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH PRO SENIORY .....	23
4.5.1 Dobrovolníci v nemocnicích.....	24
4.6 TYPOLOGIE MOTIVACE DOBROVOLNÍKŮ .....	24
4.7 KONTRAKTY UZAVÍRANÉ S DOBROVOLNÍKY .....	25
4.7.1 Pojištění dobrovolníků.....	25
4.8 HODNOCENÍ DOBROVOLNÍKA.....	26
<b>5 DOBROVOLNICKÁ CENTRA</b> .....	<b>27</b>
5.1 PODMÍNKY PRO VZNIK DOBROVOLNICKÉHO CENTRA .....	27
5.2 NÁRODNÍ DOBROVOLNICKÉ CENTRUM HESTIA .....	27

5.2.1	<i>Spolupráce s médii</i> .....	28
5.3	VZTAH MEZI PRACOVNÍKEM A KLIENTEM.....	29
5.4	VZTAH POMÁHAJÍCÍHO KE STARÝM A POSTIŽENÝM LIDEM.....	29
<b>6</b>	<b>TEORETICKÁ ČÁST VÝZKUMU „ZKVALITNĚNÍ ŽIVOTA SENIORŮ V SOCIÁLNÍCH ZAŘÍZENÍCH ZA VYUŽITÍ DOBROVOLNÍKŮ“.....</b>	<b>31</b>
6.1	POPIS VÝZKUMNÉHO PROBLÉMU .....	31
6.2	SOUČASNÝ STAV .....	31
6.3	HVĚZDA- O. S., DŮM SLUŽEB SENIORŮM .....	32
6.4	DOMOV PRO SENIORY BUREŠOV .....	32
6.5	CÍL PROJEKTU .....	33
6.6	STANOVENÍ PŘEDPOKLADŮ .....	33
<b>7</b>	<b>REALIZACE VÝZKUMU .....</b>	<b>35</b>
7.1	POPIS VÝZKUMNÉHO VZORKU .....	35
7.2	INTERPRETACE VÝSLEDKŮ .....	35
7.3	VYHODNOCENÍ PŘEDPOKLADŮ.....	45
7.4	SHRNUTÍ VÝSLEDKŮ PRŮZKUMU .....	46
	<b>ZÁVĚR.....</b>	<b>48</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....</b>	<b>49</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK .....</b>	<b>51</b>
	<b>SEZNAM OBRÁZKŮ .....</b>	<b>52</b>
	<b>SEZNAM TABULEK.....</b>	<b>53</b>
	<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>54</b>
	<b>PŘÍLOHA PI: DOTAZNÍK.....</b>	<b>55</b>
	<b>PŘÍLOHA PII: POVOLENÍ VYKONÁNÍ PRŮZKUMU- HVĚZDA .....</b>	<b>58</b>
	<b>PŘÍLOHA PIII: POVOLENÍ VYKONÁNÍ PRŮZKUMU- BUREŠOV.....</b>	<b>CHYBA!</b>
	ZÁLOŽKA NENÍ DEFINOVÁNA.	

## ÚVOD

Touha pomáhat starým lidem mě provází od raného dětství. Jako šestiletý jsem byl svěřen do péče mojí babičky, která v té době měla sedmdesát čtyři let. To je však věk, kdy už nebyla tak plná energie a schopností vyrovnávat se s každodenními starostmi, jako je tělesná práce a duševní námaha. Ačkoli mě babička nikdy nenutila k tomu, abych jí pomáhal, vyprávěla mně, že jsem se jí vždycky k pomoci nabízel.

V dnešní době je mé babičce 94 let a já se o ni jako osobní asistent celodenně starám. Jsem rád, že může být stále doma ve svém přirozeném prostředí a že je se mnou spokojena. Toto je hlavní důvod, proč jsem se rozhodl při studiu tohoto oboru začít pomáhat starým lidem jako dobrovolník.

Ve své bakalářské práci bych chtěl přiblížit práci v sociálních službách pro seniory, především formou dobrovolnictví. Také se budu zabývat stárnutím a změnami, které s sebou stárnutí přináší.

Bakalářská práce je členěna do dvou částí – teoretické a praktické. V teoretické části jsou vysvětleny základní pojmy z oblasti stárnutí a sociálních služeb. V kapitolách o stárnutí popisují znaky stárnutí, příčiny stárnutí a demografické vlivy. Dále se věnují sociálním službám, které jsou vhodné pro seniory, a také typem zařízení pro poskytování těchto služeb. Uvádím služby sociální prevence pro seniory, které považuji za velmi důležité a vysvětluji podmínky a formy poskytování těchto služeb. Následuje legislativa v sociálních službách, cíle zákona v sociálních službách a zákon o dobrovolnické službě. V další kapitole se věnují dobrovolnictví, povinnostmi dobrovolníka, získávání dobrovolníků, výběrem a výcvikem dobrovolníků a rolí, kterou dobrovolnictví hraje ve státních organizacích. Následuje práce dobrovolníka v sociálních službách, typologie motivace dobrovolníka, kontrakty uzavírané s dobrovolníkem a hodnocení dobrovolníka. V posledních kapitolách teoretické části se věnují dobrovolnickému centru a to především Národnímu dobrovolnickému centru Hestia a také se zabývám lidským vztahem mezi pracovníkem a klientem.

Praktická část je zaměřena na zmapování činností seniorů v sociálních zařízeních a míry využívání práce dobrovolníků v těchto zařízeních. Tato výzkumná činnost byla založena na odpovědích uváděných seniory v dotazníkovém šetření.

## 1 STÁRNUTÍ

Na začátku dvacátého století se v souvislosti se stárnutím objevily nové pojmy, kterými jsou gerontologie a geriatrie. Gerontologie (gerón- stařec) je vědecké studium procesu stárnutí a kromě lidských bytostí se zabývá i stárnutím veškeré živé hmoty. Mimo biologické stárnutí do sebe pojímá i některé sociologické, biologické i jiné aspekty. Geriatrie se zabývá výhradně zdravotními problémy starých lidí.<sup>1</sup>

Stárnutí je všudypřítomnou součástí živé i neživé přírody, je to jediná fatální nutnost, která se nikomu z lidí nevyhne. Stárnutí není pouhé plynutí času. Je projevem biologických dějů, které nastávají v čase a po určitý čas trvají. Biologické stárnutí neprobíhá u všech lidí stejným tempem.

### 1.1.1 Členění seniorského věkového období

- a) sénium – po 60 roku života
- b) starší věk – 60 – 74 let – starší člověk, mladý senior
- c) stáří – 75 – 89 let – starý člověk, starší senior
- d) dlouhověkost – nad 90let – dlouhověký člověk, velmi starý senior

## 1.1 Znaky stárnutí

Stárnutí představuje postupnou ztrátu běžných životních funkcí od okamžiku dovršení pohlavní dospělosti až po maximální délku života, která může být pro každého jedince jiná. K běžným změnám, které s sebou nese určitý věk, se řadí ztráta síly a životní energie, krátkozrakost, zhoršení krátkodobé paměti, vypadávání vlasů, úbytek kostní hmoty, ubývání tělesné výšky, ztráta sluchu a poruchy menstruačního cyklu. Tyto změny lze považovat za normální, ne za chorobný stav. V pozdějším věku se zvyšuje náchylnost k chorobám stáří, které nejsou součástí procesu normálního stárnutí. Vyskytují se onemocnění srdce, rakovina, Alzheimerova choroba, mrtvice.<sup>2</sup> Pro takto postižené jedince, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby, nabízejí pomoc sociální služby pro seniory.

---

<sup>1</sup> HAYFLICK, L. *Jak a proč stárneme*. s. 17. ISBN 80-85928-97-3

<sup>2</sup> HAYFLICK, L. *Jak a proč stárneme*. s. 65. ISBN 80-85928-97-3

## 1.2 Příčiny stárnutí

Stárnutí se neděje jen z jedné příčiny, existují různé teorie- např. teorie postupného opotřebení, kde smrt nastává proto, že se potřebované tkáně nemohou donekonečna obnovovat. Soustavným opotřebováváním organismu dochází k nahlodávání buněk, tkání a orgánů s následným zhoršením jejich biochemické funkce. Další teorie životního tempa se zakládá na přesvědčení, že si jedinci přinášejí na svět určité omezené množství nějaké látky, potenciální energie, a že toto množství mohou čerpat různým tempem. Vyčerpávají-li tuto energii příliš rychle, brzy zestárnou. Čerpají-li pomalu, stárnutí naopak oddálí. Teorie hromadění odpadních látek popisuje buňky, které produkují větší množství odpadních látek, než ze sebe stačí účinně vyloučit. Tyto látky se v nich hromadí a dochází k zahlcování. Poté mohou nahromaděné toxické odpadní látky znemožnit normální funkci buněk a ty pak odumírají. Mezi další teorie patří teorie volných radikálů, které se podílejí na věkových změnách, produkují věkové pigmenty i tvorbu neuritických plaků příznačných pro demence Alzheimerova typu. Teorie imunitního systému se zakládá na funkční způsobilosti orgánových soustav. S přibývajícím věkem se tato funkčnost zhoršuje a mění a to zejména v neuroendokrinním systému.

## 1.3 Demografické vlivy

Stárnutí populace je způsobené klesající porodností (natalitou) a klesající úmrtností (mortalitou). Důsledkem těchto vlivů je snižující se četnost mladé generace a zvyšující se četnost staré generace.

Do roku 2020 lze očekávat zvýšení absolutního počtu osob nad 65 let o 31% a do roku 2030 může podíl této kategorie obyvatelstva v populaci stoupnout ze současných 2,6% na 17% - 21% . Zásadně se mění i poměr žen a mužů v populaci. Zatímco v období dětství, mládí a dospělosti je poměr přibližně vyrovnaný, ve věkové skupině 60-64 let připadá na jednoho muže 1,23 žen a ve skupině nad 86 let dokonce 2,78 ženy.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> HAYFLICK,L. *Jak a proč stárneme*. s. 75. ISBN 80-85928-97-3

## 2 SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Sociální služby tvoří služby sociální péče, služby sociálního poradenství a služby sociální prevence. Uživatelé sociální služby jsou osoby, kterým jsou poskytovány sociální služby z příčin nepříznivé sociální situace, ve které se nacházejí. Tyto služby musí být poskytovány v zájmu jedinců, v náležitě kvalitě a zajištění dodržování lidských práv a základních svobod, a také musí zachovávat lidskou důstojnost. Tato pomoc vychází z individuálních potřeb jedinců, podporuje jejich rozvoj samostatnosti, motivuje je k činnostem, které vedou ke zlepšení nepříznivé sociální situace, a posiluje jejich sociální začleňování. Poskytovatelé sociální služby jsou subjekty, které poskytují a nabízejí sociální služby bez ohledu na zřizovatele.<sup>4</sup>

### 2.1 Sociální služby pro seniory

Mezi základní službu sociální péče pro seniory patří pečovatelská služba, která se poskytuje i osobám se zdravotním postižením, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby, v přirozeném prostředí i ve specializovaných zařízeních. Tato služba obsahuje pomoc při zvládnutí běžných úkonů v péči o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo při zajišťování podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, pomoc při zajišťování chodu domácnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při prosazování práv a zájmů. Služba se poskytuje za úplatu. Bezúplatně se poskytuje účastníkům odboje a pozůstalým manželům (manželkám) po účastnících odboje starším 70 let.<sup>5</sup>

Dále to jsou služby sociální péče, formou osobní asistence, která se poskytuje v přirozeném sociálním prostředí seniorům a jedincům se zdravotním postižením, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby, a to v dohodnutém rozsahu a čase. Osobní asistence obsahuje pomoc při zvládnutí běžných úkonů v péči o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně, pomoc při zajištění chodu domácnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při prosazování práv a zájmů. Tato služba se poskytuje za úplatu.

Odlehčovací služby jsou ambulantní nebo pobytové služby poskytované seniorům a jedincům se zdravotním postižením, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby, o které

---

<sup>4</sup> PITNEROVÁ, D. *Management sociální práce*. str. 9 ISBN 978-80-244-2012-7

<sup>5</sup> NOVÁKOVÁ, R. *Pečovatelsví* 1.str. 76 ISBN 978-80-7387-085-0

jinak pečuje osoba blízká v domácnosti. Cílem této služby je umožnit pečující osobě nezbytný odpočinek. Služba obsahuje pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při jejím zajištění. Služba také zprostředkovává kontakt se společenským prostředím, poskytuje ubytování, terapeutické činnosti a pomoc při prosazování práv a zájmů. Tato služba se poskytuje za úplatu.<sup>6</sup>

Sociální služba průvodcovské a předčitatelské služby se poskytuje seniorům osobám se zdravotním postižením, se sníženými schopnostmi v oblasti orientace a komunikace, a pomáhají jedincům osobně s vyřízením vlastních záležitostí. Tato služba obsahuje zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při prosazování práv a zájmů. Služba se poskytuje za úplatu.

Tísňová péče pro seniory a zdravotně postižené občany je komplexní sociální služba, jejímž hlavním cílem je minimalizovat zdravotní a sociální rizika starších osob a zdravotně postižených lidí. Hlavní výhodou této služby je pomoc zdravotně postiženým lidem a seniorům ve vysokém věku prožít svůj život důstojně, dle jejich přání a v jejich vlastním přirozeném prostředí - doma. Tato služba funguje tak, že byt uživatele je vybaven bezdrátovým zařízením, které je speciálně vyrobeno pro tento účel. Řídící jednotka systému realizuje po telefonické lince automatické spojení s centrálním dispečinkem tísňové péče, kde je stálá služba. Tísňové tlačítko nosí uživatel neustále u sebe, zavěšené na krku nebo na ruce. Jakmile potřebuje pomoc, stiskne tlačítko, a poté je realizováno automatické spojení s dispečinkem. Přes telefonní přístroj s hlasitou komunikací dojde k následnému hovorovému spojení uživatele s operátorem dispečinku. Tato hlasitá komunikace je nesmírně důležitá pro uklidnění uživatele, protože ví, že se pomoci dovolal a může si domluvit touto formou, a také celou službu zlevňuje, protože vylučuje výjezdy na planý poplach. Součástí přístroje, je též prostorové čidlo, které zaznamenává pohyb v bytě uživatele. Pokud v nastaveném časovém intervalu (přibližně v rozmezí 8-12 hodin) není vyhodnocen pohyb, čidlo se aktivuje a automaticky dojde k realizaci tísňového volání. Následuje hovorové propojení bytu uživatele s obsluhou dispečinku.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> NOVÁKOVÁ, R. *Pečovatelsví*. s. 79 ISBN 978-80-7387-085-0

<sup>7</sup> [www.domovinka.cz/tisnova-pece](http://www.domovinka.cz/tisnova-pece)[on-line]. [cit. 2010-4-8]

## 2.2 Typy zařízení pro poskytování sociálních služeb

Centra denních služeb poskytují ambulantní služby ve specializovaném zařízení, které posiluje samostatnost a soběstačnost seniorů a jedinců se zdravotním postižením v nepříznivé sociální situaci, která může vést i k sociální izolaci. Posláním centra denních služeb je zmírnění negativních vlivů stárnutí s cílem podpořit psychickou a fyzickou kondici seniorů, a také soběstačnost žít doma ve svém přirozeném prostředí co nejdéle. Mezi zásady poskytování služby patří respektování volby klienta a jeho práv, zachování důstojnosti uživatele a diskrétnost.

Tato služba pomáhá seniorům při osobní hygieně, a také zajišťuje podmínky osobní hygieny. Poskytuje stravování, pomoc při zajišťování stravy, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti. Zprostředkovává kontakt se společenským prostředím a terapeutické činnosti. Služba se poskytuje za úhradu.<sup>8</sup>

Denní stacionáře poskytují ambulantní služby ve specializovaném zařízení, jedincům se zdravotním postižením, seniorům a jedincům ohroženým užíváním návykových látek, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné osoby.

Týdenní stacionáře poskytují pobytové služby ve specializovaném zařízení, osobám se zdravotním postižením, seniorům a osobám ohroženým užíváním návykových látek, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné osoby. Tato služba obsahuje pomoc při plnění běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně, poskytování podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy, pomoc při jejím zajišťování. Dále je to pomoc při poskytnutí ubytování, zajištění bydlení, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti. Týdenní stacionáře také umožňují zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, terapeutické činnosti, pomoc při prosazování práv a zájmů. Služba se poskytuje za úplatu.

Domovy pro seniory umožňují dlouhodobé pobytové služby seniorům, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby. Tato služba obsahuje pomoc při zvládnutí běžných úkonů v péči o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně, poskytuje podmínky pro osobní hygienu, poskytnutí ubytování, poskytnutí stravy, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, aktivizační činnosti a pomoc při prosazování práv a zájmů. Služba se poskytuje za úhradu.

---

<sup>8</sup> zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a jeho prováděcí vyhláškou 505/2006 Sb.



Domovy pro osoby se zdravotním postižením poskytují dlouhodobé pobytové služby jedincům se zdravotním postižením, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby. Tato služba umožňuje pomoc při zvládání běžných úkonů v péči o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně, poskytování podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy, poskytnutí ubytování, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, terapeutické činnosti, pomoc při prosazování práv a zájmů. Tato služba je za úhradu.

Domovy se zvláštním režimem poskytují pobytové služby jedincům, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu chronického duševního onemocnění nebo závislosti na návykových látkách, a jedincům se stařeckou, Alzheimerovou demencí a dalšími typy demencí. Režim v těchto zařízeních se přizpůsobuje specifickým potřebám těchto osob.

Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče jsou pobytové a určeny osobám, které jsou vzhledem ke svému zdravotnímu stavu závislé na pomoci druhých. Tyto osoby nepotřebují ústavní zdravotní péči.<sup>9</sup>

### 2.3 Služby sociální prevence pro seniory

Mezi služby sociální prevence patří sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením. Tyto služby jsou ambulantní, mohou být i terénní. Služba zprostředkovává kontakt se společenským prostředím, obsahuje sociálně terapeutické činnosti.

Další službou v oblasti sociální prevence jsou sociálně terapeutické dílny poskytované ambulantně. Mohou je navštěvovat osoby se sníženou soběstačností z důvodu zdravotního postižení. Účelem je dlouhodobě zdokonalovat pracovní návyky a dovednosti prostřednictvím sociálně pracovní terapie.

Sociální rehabilitace působí také jako sociální prevence. Jedná se o soubor specifických činností zaměřených na nácvik potřebných dovedností osoby se zdravotním postižením směřujících k dosažení samostatnosti a soběstačnosti v nejvyšší možné míře s ohledem na její dlouhodobě nepříznivý zdravotní stav. Proces sociální rehabilitace je integrální součástí poskytování sociálních služeb.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> [www.mpsv.cz/cs/9#sszp](http://www.mpsv.cz/cs/9#sszp) .cz[on-line]. [cit. 2010-4-11]

<sup>10</sup> <http://www.mpsv.cz/cs/9#zkss> [on-line]. [cit. 2010-4-11]

## 2.4 Základní formy a podmínky poskytování služeb

Sociální služby mohou být pobytové, jsou to služby spojené s ubytováním, dále služby ambulantní, kam osoba dochází a služby terénní, které jsou poskytovány osobě v jejím přirozeném prostředí.

Mezi povinnosti poskytovatelů sociálních služeb patří dostupnost informací, informovat o službě srozumitelným způsobem, zpracovávat vnitřní pravidla, která zajistí vyřizování stížností, ale i lidská a občanská práva, plánování průběhu poskytování služby a dodržování standardů kvality aj. S klientem musí poskytovatel sepsat smlouvu o poskytnutí sociální služby, kde musí být konkrétně uvedeno, o jakou službu se jedná, kde se bude konat a za jakou úhradu.

Kvalitu poskytovaných služeb zajišťuje inspekce. Tým, který je sestaven nejméně ze tří členů, z nichž žádný nesmí být v pracovně právním vztahu s poskytovatelem. Inspekce kvalitu hodnotí dle standardů. Obsah jednotlivých standardů stanoví prováděcí právní předpis. O kontrole je pořízen zápis.

Financování sociálních služeb se uskutečňuje formou dotace ze státního rozpočtu poskytovatelům, kteří jsou zapsáni v registru, poskytovaná služba musí být uvedena v střednědobém plánu kraje. Dotace ze státního rozpočtu je poskytována prostřednictvím rozpočtu kraje.

Obec nebo kraj může ze svého rozpočtu poskytnout účelové dotace, ale i zde platí, že poskytovatel musí být v registru.<sup>11</sup>

V sociálních službách vykonávají odbornou činnost:

- sociální pracovníci – vyšší odborné vzdělání získané v oborech zaměřených na sociální práci či pedagogiku, vysokoškolské vzdělání získané v bakalářských či magisterských programech se zaměřením na sociální práci, pedagogiku či speciální pedagogiku
  - pracovníci v sociálních službách – pracovníci v přímé péči. Zde převážně středoškolské vzdělání doplněné akreditovaným kvalifikačním kurzem
  - zdravotničtí pracovníci – středoškolské vzdělání nebo vyšší odborné
  - pedagogičtí pracovníci – středoškolské nebo vyšší odborné vzdělání.
- dobrovolníci – ti však působí dle zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě.<sup>12</sup>

<sup>11</sup> PITNEROVÁ, D. *Management sociální práce*. str. 40-44 ISBN 978-80-244-2012-7

<sup>12</sup> zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách § 109 - § 117

### 3 LEGISLATIVA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Sociální služby v současnosti procházejí dynamickým vývojem. Se stárnutím populace a změnami na trhu práce se formální systémy pečovatelských služeb dostávají do popředí zájmu sociální politiky. Modernizace sociálních služeb je proto jedním z nejdůležitějších témat současnosti. Součástí většiny modernizačních snah je hledání rovnováhy mezi dostupností služeb, jejich kvalitou a finanční udržitelností systémů. Na modernizaci systému sociálních služeb čekala veřejnost celá desetiletí. Počínaje prvním lednem roku 2007 má oblast sociálních služeb nový zákon – 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách. Je to průlomový okamžik, největší změna v sociální oblasti od dob Marie Terezie.<sup>13</sup>

#### 3.1 Cíle zákona v sociálních službách

Zákon o sociálních službách zásadně mění prostředí sociálních služeb. Zákon napomáhá tomu, aby sociální služby byly bezpečné, poskytovaly znevýhodněným osobám dostatečnou ochranu. Měly by pomáhat hlavně těm, kdo je užívají, aby dosáhli nezávislosti a dokázali využít běžných příležitostí, které nám život v naší společnosti nabízí.

Zákon upravuje:

1. podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci a příspěvku na péči
2. podmínky pro vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb
3. inspekci poskytování sociálních služeb
4. předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách.
5. výkon veřejné správy

Každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení. Forma pomoci a podpory musí být v souladu s lidskou důstojností, vycházet z individuálních potřeb jednotlivce a podporovat jeho rozvoj samostatnosti.

---

<sup>13</sup> <http://www.mpsv.cz/cs/9#sszp> [on-line]. [cit. 2010-4-11]

Pomoc či podpora má jedince se znevýhodněním motivovat k takovým činnostem, které je budou povzbuzovat a posilovat jejich socializaci.<sup>14</sup>

### 3.2 Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě

Dobrovolnická služba je činnost, při níž dobrovolník poskytuje pomoc seniorům, osobám sociálně slabým, zdravotně postiženým, nezaměstnaným jedincům, osobám po výkonu trestu odnětí svobody, jedincům drogově závislým. Dobrovolník také pomáhá s péčí o děti, mládež a rodiny v jejich volném čase, příslušníkům národnostních menšin a imigrantům, osobám trpícím domácím násilím. Dále může dobrovolník působit při přírodních, ekologických nebo humanitárních katastrofách, v péči o zachování kulturního dědictví, při pořádání kulturních nebo sbírkových charitativních akcí, při ochraně a zlepšování životního prostředí. Dobrovolník může také uskutečňovat rozvoj programů a v rámci operací, projektů a programů mezinárodních organizací a institucí, včetně mezinárodních nevládních organizací.

Za dobrovolnickou službu se nepovažuje činnost, která se týká uspokojování osobních zájmů, nebo je-li vykonávána v rámci podnikatelské či jiné výdělečné činnosti. Dobrovolnická služba je krátkodobá i dlouhodobá. Za dlouhodobou se považuje služba vykonávána po dobu delší než 3 měsíce.

Dobrovolníkem může být fyzická osoba starší 15 let, která se základ svých vlastností, znalostí a dovedností svobodně rozhodne poskytovat dobrovolnickou službu. Dobrovolník vykonává dobrovolnickou službu na základě smlouvy uzavřené s vysílající organizací. Je-li fyzická osoba v pracovněprávním vztahu, služebním poměru, členském poměru nebo je-li žákem nebo studentem, vykonává jako dobrovolník tuto službu mimo tyto vztahy.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

<sup>15</sup> zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě

## 4 DOBROVOLNICTVÍ

Dobrovolnictví u nás dosahuje takového rozsahu, že se vytvořil nový obor, který se nazývá management dobrovolnictví.

Dobročinnost neboli filantropie je občanskou ctností a vzácnou vlastností, která se může projevovat formou dárcovství nebo činností totiž dobrovolnictvím.

Organizace, které se věnují dobrovolné, veřejně prospěšné práci, jsou samozřejmě neziskové a vypomáhají tam, kde je to potřeba. Dobrovolná organizace je organizací dobrovolné činnosti, která organizuje činnost dobrovolníků a dobrovolnická centra, využívající dobrovolníky i pro sebe jako jiné dobrovolné organizace.<sup>16</sup>

### 4.1 Dobrovolník

Dobrovolník je zcela normální člověk s vyvinutým citem pro potřeby okolí. Řadového občana vedou k dobrovolnictví v drtivé většině případů důvody morální - potřeba pomoci druhému či lidstvu, ať již přímo nebo nepřímo. Často je to i zkušenost někoho z okolí s pomocí přijímanou v těžkém období. Dobrovolník je člověk, který si dostatečně věří v tom, že může sám změnit věci, se kterými není spokojen. Je to člověk, který se odhodlá udělat ten jednoduchý, ale důležitý krok k tomu, aby se sám zapojil do činnosti, která je třeba nedostatečně zajišťována státními institucemi. Někdo, kdo neváhá obětovat část svého volného času pro vyplnění prázdného času druhých (např. děti či nemocných) anebo zajištění aktivity, kterou by jinak neměl kdo organizovat (např. vysázet pár stromů). Někdy se jedná o pár hodin týdně či měsíčně, najdou se ale i notoričtí dobrovolníci, kteří nakonec nemají čas hledat konzervativní zaměstnání. Tady ale, jako všude jinde, platí zásada trvale udržitelného života, protože vyčerpaný dobrovolník se brzy sám stává pacientem.<sup>17</sup>

### 4.2 Povinnosti dobrovolníka

Koordinátor rozhodne podle své vůle a údajů o zdravotním stavu seniora, který je pro dobrovolníka nejvhodnější. Záleží také na pohlaví, komunikativnosti a zdravotním

---

<sup>16</sup> TOŠNER, J., SOZANSKÁ O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. str. 36. ISBN 80-7376-178-6.

<sup>17</sup> [www.dobrovolnik.cz/l\\_lide.shtml](http://www.dobrovolnik.cz/l_lide.shtml). [on-line]. [cit. 2010-4-8.]

postížení uživatele sociálních služeb. Koordinátor rozhoduje o pravidelnosti návštěv a dobrovolník respektuje organizační řád a řídí se podle smlouvy, ve které jsou uvedeny jeho činnosti. Jeho největší povinností je dbát o zdraví uživatele sociálních služeb a je vázán mlčenlivostí, týkající se záležitostí organizace.

Každý dobrovolník má na prvním místě využít svůj čas a energii úkolu, který si zvolil bez nároku na odměnu. Někdy se stává, že při nedostatečném stylu řízení, musí dobrovolník tuto práci opustit a je potom zařazen do jiné činnosti. Dobrovolníci mají mít pro svoji práci dobře připravený dobrovolnický program a pak vykazuje organizace zvýšení výkonnosti a profesionalitu neziskové organizace. Plánovat se může jen tehdy, když je dobrovolníků hodně. Dobrovolníci jsou pro organizaci velkým přínosem, protože přinášejí nové pohledy na řešení problému. Dobrovolník může upozornit na potřeby a problémy, na které organizace zaměří svoji činnost. Dobří dobrovolníci jsou velmi prospěšní a dělají své organizaci na veřejnosti reklamu. Dobrovolník dělá svoji práci bez odměny, ale neměl by nikdy dělat práci profesionálů a práci, kterou nechce nikdo vykonávat. Dobrovolnická činnost je stále otevřená, teprve nyní se s ní veřejnost seznamuje. Po dobrých zkušenostech s dobrovolníky má sociální zařízení a uživatelé sociálních služeb zájem o další dobrovolníky.<sup>18</sup>

### 4.3 Získávání dobrovolníků

S každým dobrovolníkem je nutné sepsat příkazní nebo nepojmenovanou smlouvu podle paragrafu 24 občanského zákoníku, každý dobrovolník musí projít rozhovorem s psychologem a vyplnit psychologické testy. Nejvíce dobrovolníků se hlásí z řad studentů, takže doba pro získávání je doba na začátku školního nebo akademického roku. Dobrovolníky získávají také ti dobrovolníci, kteří už pro organizaci pracují. Jako u jiných oborů se k získávání dobrovolníků používají letáky, plakáty, vývěsky a osobní kontakty se středními a vysokými školami. Každý dobrovolník projde zkušebními testy, které prokazují motiv uchazeče. Někdy je to soucit, někdy zvědavost, někdy pocit povinnosti, ale také touha obětovat se. Může to být také neštěstí, po kterém dobrovolník hledá v práci duševní rovnováhu, osamělost nebo pocit vlastní nenahraditelnosti. Nebezpečný motiv poškodí nejen uživatele sociálních služeb, ale také vztahy mezi dobrovolnickým týmem.

---

<sup>18</sup> TOŠNER, J., SOZANSKÁ O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích* s. 75 ISBN 80-7376-178-6.

Má-li některé sociální zařízení zájem o dobrovolníky, musí s dobrovolnickou organizací uzavřít smlouvu. Tato organizace bude potom dodávat svoje dobrovolníky pro potřeby uživatelů sociálních služeb Domova služeb seniorům. Potom dobrovolník navštíví sociální zařízení, průběžně se seznámí s požadavky a pozná, zda jeho dobrovolnická činnost odpovídá jeho představě. Dobrovolníci jsou nejdříve pro svoji činnost připraveni a školeni. Dobrý výcvik je potřebný, protože dobrovolníkovi dává pocit jistoty, aby mohl tuto činnost správně a odpovědně konat.

#### **4.4 Role, kterou hraje dobrovolnictví v organizaci**

Práce dobrovolníků pomáhá organizaci naplňovat hlavní cíl tím, že pomáhá zlepšit a zkvalitnit poskytované služby. Dobrovolníci pomáhají při vycházkách se seniory, vedou výtvarné a jazykové kroužky, malování a rukodělné práce podle své odbornosti. Tak pomáhají profesionálnímu personálu a tím přispívají ke snížení finančních nákladů organizace. Dobrovolníci mohou být také využiti buď pro jednorázové akce, nebo dlouhodobou dobrovolnou výpomoc. Jedou-li uživatelé sociálních služeb ze zařízení do kina, do divadla, do ZOO nebo konají-li jednodenní akci, využívají jako výpomoc dobrovolníky. Dobrovolníci mohou konat také dobrovolnou, dlouhodobou výpomoc a tak docházejí do zařízení na návštěvu dobrovolníka jednou nebo dvakrát týdně. V každém případě se řídí dobrovolná pomoc podle potřeb.

#### **4.5 Práce dobrovolníka v sociálních službách pro seniory**

Dobrovolník může pracovat v sociálních službách pro seniory (viz kapitola 1). Mezi další činnosti, kterým se dobrovolník věnuje, patří práce v nemocnicích. Dobrovolníci, kteří pracují v nemocnici, musí dodržovat hygienická pravidla, respektovat osobnost uživatele sociálních služeb. Každý dobrovolník se musí řídit při své činnosti určitými pravidly, které se týkají osobních údajů uživatele sociálních služeb, a především dodržuje zásadu mlčenlivosti. O zdravotní stav uživatele sociálních služeb se stará lékař a zdravotní personál sociálního zařízení.

Dobrovolník v nemocnici je pro pacienta velkou změnou a může-li chodit, dostane se s pomocí dobrovolníka i na procházku kolem nemocnice. Proto bývají dobrovolníci v nemocnici velmi vítaní, za některými pacienty nepřejdou ani jejich nejbližší a tak se

například staří lidé chovají k dobrovolníkovi mile a po čase vznikne mezi nimi blízký vztah.

#### 4.5.1 Dobrovolníci v nemocnicích

Posláním projektu je přispět ke zlepšení psychosociálních podmínek pacientů na lůžkových odděleních nemocnic či zařízení sociální péče. Projekt si klade za cíl představit myšlenku dobrovolnictví v nemocnicích odborné i laické veřejnosti, dále vytvořit podmínky a vyzkoušet systém dobrovolné práce v podmínkách zdravotnického zařízení a ověřenou metodiku nabídnout zájemcům. Dobrovolník v nemocnici může pacientům pomoci vyplnit dlouhý čas jejich léčby na lůžku, může je doprovázet na vyšetření a může pro ně připravit řadu aktivit, které pacientům ulehčí jejich pobyt.<sup>19</sup>

Po prvním seznámení s uživatelem sociálních služeb následují po vzájemné dohodě návštěvy, při nichž dobrovolník pozná, o co má uživatel sociálních služeb zájem. Se seniorem je nutné mluvit pomalu a hlasitěji. Z jeho vyprávění pozná dobrovolník, že ten člověk nepotřebuje litovat, že potřebuje zájem a účast. Proto je možné podle potřeby seniora, nějakou maličkost obstarat.

#### 4.6 Typologie motivace dobrovolníků

Konkrétní dobrovolník může mít všechny tři motivace, ale jedna z nich je dominantní. Podle statistické analýzy jsou tři typy motivace dobrovolnictví: konvenční, reciproční a nerozvinutá. U sledovaných jednotlivců se ukazují všechny tři typy motivace, ale jedna z nich má rozhodující vliv.

Konvenční nebo normativní motivace se týká každého člověka, který žije v určité společnosti, která má na něho takový vliv, že přebírá její morální normy. Na každého člověka má vliv hlavně chování v rodině a dodržování etických norem. V křesťanské rodině vyrůstají lidé, kteří dodržují příkazy o správném způsobu života. Morální normy se také objevují u lidí starších nad 60 let.

Dobrovolník, který využívá reciproční motivaci, se ukazuje jako velmi vhodný ke své činnosti. Ve své práci vidí, že koná užitečné věci, které přinášejí uživateli sociálních služeb dobro a jsou užitečné. Při své práci dále získává nové zkušenosti, poznává nové lidi a snaží se pomocí svých znalostí a dovedností prospívat nejen uživatelům sociálních služeb, ale i sobě.

---

<sup>19</sup> [http://www.hestia.ecn.cz/ndc\\_4.shtml](http://www.hestia.ecn.cz/ndc_4.shtml). [on-line]. [cit. 2010-4-8.]



Každý, kdo se rozhodne, že bude vykonávat dobrovolnickou činnost, se musí seznámit s cíli dobrovolnického centra. Seznámí se tak s dobrovolnou prací. Dobrovolník získá přesvědčení, že bude šířit dobré myšlenky a skutky. Dobrovolník, který se ztotožní s nerozvinutou motivací, se rozhodl správně. Rád proto vykonává veřejně prospěšné dobrovolnictví. Tyto motivy se objevují hlavně u vysokoškoláků a také u osob, které patří ke střední a starší generaci. Veřejně prospěšné dobrovolnictví se nazývá altruistické.<sup>20</sup>

## 4.7 Kontrakty uzavírané s dobrovolníky

Jako dobrovolníci pracují mnozí lidé bez jakékoliv smlouvy, jejich úkolem je, aby poctivě pracovali a pravidelně pomáhali. Má-li však dobrovolnická organizace svůj dobrovolnický program je nutné sepsat s dobrovolníky smlouvy. Je to důležité z toho důvodu, že každý musí mít pojištění zodpovědnosti za případné škody jím způsobené. Organizace, která vede databázi jmen, adres a jiných osobních údajů o dobrovolnicích, je povinna tuto databázi zaregistrovat podle zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů. Registrace není třeba, jde-li o vnitřní potřebu organizace. Jedná-li se o vnější využití dobrovolníků, je registrace nutná. Při uzavírání smluv s dobrovolníky se vyhýbáme všemu, co by mohlo souviset s pracovními předpisy. Dobrovolník může dostat za svoji práci uznání, malý symbolický dárek nebo občerstvení. Dobrovolník je osoba, která svou práci vykonává na základě příkazů a ve prospěch druhé osoby nebo organizace bez nároku na odměnu. Ve smlouvě může být jako součást nebo doplněk soupis práv a povinností dobrovolníka, tzv. kodex dobrovolníka. Smlouva má být stručná, aby obsah byl přiměřený obsahu dobrovolné činnosti.

### 4.7.1 Pojištění dobrovolníků

Téměř každý člověk je pojištěn úrazově. Každý dobrovolník by měl být úrazově pojištěn proto, že jeho práce je někdy i riziková. Pojištění odpovědnosti za škodu je důležité pro každého, protože škodu můžeme způsobit nechtěně. Jsme-li pojištěni, dostaneme podle smlouvy náhradu za škodu. Dobrovolníci mají mít také pojištění

---

<sup>20</sup> TOŠNER, J., SOZANSKÁ O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích* s. 81 ISBN 80-7376-178-6.

odpovědnosti za škodu, protože mohou způsobit škodu uživateli sociálních služeb nebo organizaci.<sup>21</sup>

#### 4.8 Hodnocení dobrovolníka

Hodnocení dobrovolníka je důležité, protože vede ke zkvalitnění jeho činnosti. Pro hodnocení je také důležité zjistit, kolik hodin odpracoval dobrovolník pro organizaci. Činnost dobrovolníků je rozšířena nejvíce mezi studenty středních, vyšších odborných a vysokých škol s humanitním zaměřením.

Ne všichni dobrovolníci pracují spolehlivě a odpovědně, proto se stává, že i dobrovolník může být odmítnut. Rozloučení provádí koordinátor, který dobrovolníka také seznámí s tím, že může za ním kdykoliv přijít a sdělit mu výhrady k odchodu.<sup>22</sup>

---

<sup>21</sup> TOŠNER, J., SOZANSKÁ O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích* s. 85 ISBN 80-7376-178-6.

<sup>22</sup> tamtéž, s. 88

## 5 DOBROVOLNICKÁ CENTRA

Dobrovolnické centrum se vyznačuje přesahem své působnosti mimo rámec vlastních dobrovolnických aktivit.

### 5.1 Podmínky pro vznik dobrovolnického centra

Dobrovolnické centrum může vzniknout tam, kde je uznávané a organizačně stabilizované a přitom také respektována specifická činnost dobrovolnického centra. Dobrovolnické centrum potřebuje pro svoji práci finanční zdroje od sponzorů, nadací, koordinátora, který tu činnost vykonává, alespoň na polovinu. Dalšími spolupracovníky jsou koordinátoři jednotlivých dobrovolnických programů a dobrovolní asistenti. Důležitá je příprava informačních materiálů a hlavně spolupráce s místní správou a médií a vytvoření skupin dobrovolníků při dobrovolnickém centru. Kromě toho má být vytvořen poradní výbor z významných osobností města. Práce dobrovolnického centra je velmi náročná a obsažná. Důležité je, aby všichni navzájem spolupracovali a měli na mysli úkol a potřebnost dobrovolnického centra. Každé dobrovolnické centrum poskytuje nově vzniklému centru výcvik koordinátora, know-how dobrovolnických programů a projektů a pomoc při prezentaci.<sup>23</sup>

### 5.2 Národní dobrovolnické centrum Hestia

Národním dobrovolnickým centrem Hestia je snaha postupně vybudovat profesionální dobrovolnická centra ve všech krajích ČR, spolupracovat s jinými organizacemi, školami, nemocnicemi s orgány obcí, měst a krajů, médií i veřejnosti. Dobrovolnická centra poskytují také metodickou pomoc a tím překonat počáteční nedůvěru a obavy profesionálních zaměstnanců.

Národní dobrovolnické centrum vzniklo v roce 1999 v Praze, je to specializované pracoviště pro dobrovolnictví a bylo nazváno sdružením Hestia. Na činnost tohoto centra navazují dobrovolnická centra v regionech.

V současné době Hestia realizuje činnosti pro jedince z oblasti dobrovolnictví a neziskového sektoru, firmám nabízí činnosti podporující dobré vztahy. Studentům a veřejnosti je k dispozici knihovna s unikátní literaturou o problematice dobrovolnictví.

---

<sup>23</sup> [http://www.dobrovolnik.cz/1\\_centra.shtml](http://www.dobrovolnik.cz/1_centra.shtml). [on-line]. [cit. 2010-4-8.]

Hestia také spolupracuje na rozvoji dobrovolnictví se státní správou a samosprávou, dobrovolnickými centry a dalšími partnery v ČR i v zahraničí. V rámci šíření dobrého jména dobrovolnictví Hestia uspořádala udělování ceny Křesadlo a je spolupořadatelem konference o dobrovolnictví v Kroměříži.

Kromě základní činnosti, kterou jsou semináře, výcviky, databáze centra realizují vlastní programy, aktivity a projekty podle místních podmínek a potřeb v České republice. Například program pro děti Pět P, projekt Dobrovolníci v nemocnicích, projekt Evropské dobrovolnické služby.

Koalice dobrovolnických iniciativ je sdružení organizací zapojených do programu rozvoje dobrovolnictví. Členové Koalice jsou propojeni dohodami o spolupráci na programu, nebo dohodami o spolupráci na konkrétním programu (Pro seniory, dobrovolnictví nezaměstnaných, v nemocnicích, apod.).

Členství v Koalici je stvrzeno dohodou o přistoupení ke Koalici dobrovolnických iniciativ. Koalice zachovává plnou nezávislost svých členů, včetně jejich dalších programů a projektů. Jednotliví členové Koalice jsou oprávněni k prezentaci programů, projektů a aktivit ostatních členů Koalice. Hestia prezentuje Koalici navenek, pravidelně zveřejňuje seznam členů Koalice, v tištěné i elektronické podobě. Na serveru [www.hest.cz](http://www.hest.cz) prezentuje členy Koalice, včetně uvedení adresy jejich elektronické pošty u dotazníku určeného zájemcům o dobrovolnictví.<sup>24</sup>

Cílem Koalice je rozvoj dobrovolnických programů a dobrovolnických center v rámci Programu rozvoje dobrovolnictví. Součástí tohoto programu je zapojení dobrovolníků do veřejně prospěšných činností, jejich výběr, výcvik a supervize, dále výcvik a supervize koordinátorů dobrovolníků a supervize organizací z hlediska dobrovolnictví. Program rozvoje dobrovolnictví dále obsahuje složku dobrovolnictví a vedení databází dobrovolníků i organizací, která s dobrovolníky spolupracuje.

### 5.2.1 Spolupráce s médii

Při své práci se dobrovolník setkává s novými poznatky, má nové zážitky a může navázat i přátelství. Někteří dobrovolníci jsou schopni pomocí regionálního média seznámit veřejnost se situacemi, které se stávají při jejich činnosti.<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup> <http://www.hest.cz/ndc.shtml>. [on-line]. [cit. 2010-4-8.]

<sup>25</sup> <http://www.hest.cz/koalicezkus.shtml>. [on-line]. [cit. 2010-4-9.]

### 5.3 Vztah mezi pracovníkem a klientem

V pomáhajících povoláních má kvalita lidského vztahu pracovníka vůči klientovi prvořadý význam. Hraje zde velmi podstatnou roli lidský vztah mezi pomáhajícím a klientem. Za důležité schopnosti se považuje náklonnost, vlídnost, ochota, trpělivost, klid, vyrovnanost, vcítění a odbornost. Klient potřebuje důvěřovat, cítit se bezpečný a přijímaný. Důležité je, že pomáhání znamená pro mnoho lidí činnost nepochybně smysluplnou. Pro člověka, který přemýšlí nad stavem a perspektivami lidstva a zabývá se důležitými životními problémy konkrétních lidí, pomáhání bezesporu těší a naplňuje. U angažovaných pomáhajících se také vyskytují tendence, které rušivě vstupují do vztahu ke klientům. Jedná se o nadbytečnou kontrolu a sebeobětování. Při nadbytečné kontrole pomáhající může zacházet s dospělými jako s dětmi namísto toho, aby právě naopak i v dítěti dovedl vidět a respektovat autonomního jedince a partnera. Druhý způsob, jak může být porušena hranice mezi pomáhajícím a klientem je sebeobětování. Pomáhající se obětuje pro klienty sice rád, ale zároveň je to pro něj něco, co mu život ztrpčuje a činí těžkým. Úkolem angažovaného pracovníka je každého klienta pochopit, zajímat se o něj, vcítit se do něj, přijímat ho, jaký je, držet mu palce, mít ho rád a vidět v něm i ty lepší stránky života.<sup>26</sup>

### 5.4 Vztah pomáhajícího ke starým a postiženým lidem

Při práci se starými, osamělými a postiženými lidmi hodně záleží na filozofii pomáhajícího. Pro toho, kdo vidí smysl života v práci pro společnost, se může zdát působení v domově důchodců jako málo produktivní. U starých lidí podle něj už o nic nejde, vše důležité už bylo rozhodnuto dávno. Jiný pomáhající naopak vnímá osamělost ve stáří jako důležitou věc, při které chce být a pomáhat. Takový člověk nevidí tělesné či mentální postižení jako vadný výrobek z matky přírody, ale jako jednu z forem lidské existence, která má i svůj pozitivní potenciál. Pomáhající pracovník často cítí potřebu být lidem potřebný. V komunikaci s klientem nemá vnitřní svět pracovníka, včetně jeho obrazu o klientovi, právo na status nějakého objektivního hodnocení, pouze je jen

---

<sup>26</sup> KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. s. 13-17. ISBN 80-7178-429-X

subjektivním pohledem. Chceme-li klientovi porozumět, musíme se především zajímat o to, jak věci vidí a prožívá on.<sup>27</sup>

---

<sup>27</sup> tamtéž, s. 28-29

## 6 TEORETICKÁ ČÁST VÝZKUMU „ZKVALITNĚNÍ ŽIVOTA SENIORŮ V SOCIÁLNÍCH ZAŘÍZENÍCH ZA VYUŽITÍ DOBROVOLNÍKŮ“

### 6.1 Popis výzkumného problému

Existuje mnoho sociálních zařízení, která by potřebovala přítomnost dobrovolníků. Důvodem je příliš mnoho pracovních povinností zaměstnanců a nedostatek času pro uživatele sociálních služeb. Nejen pracovní povinnosti, ale i nízký počet zaměstnanců v sociálních zařízeních způsobují stav, kdy se někteří uživatelé sociálních služeb nemohou dostat ani jednou za týden na vycházku. Tato skutečnost je stresující hlavně pro ty uživatele sociálních služeb, kteří nemívají návštěvy svých příbuzných nebo známých. Proto nejsou v sociálním zařízení spokojeni. Změnu současného stavu vidím v působení dobrovolníků v sociálních zařízeních. Snažil jsem se tedy zjistit, jaký je zájem o bezplatnou dobrovolnickou službu mezi uživateli sociálních služeb.<sup>28</sup>

### 6.2 Současný stav

Dobrovolnictví je mezi naším obyvatelstvem málo známé a zůstává mimo zájem veřejnosti, přesto jsou zakládána nová dobrovolnická centra, která mají za úkol podporovat a propagovat dobrovolnictví ve společnosti. Navazují spolupráci s jinými organizacemi, v nichž dobrovolníci pracují nebo mají své vlastní dobrovolnické programy. Tímto způsobem se snaží propagovat dobrovolnictví veřejnosti. Členové této neziskové, nevládní organizace jsou prodchnuti nadšením. V takové nevládní organizaci pracují lidé s velkým nadšením a úsilím a projevují se jako profesionálové.

Mnoho lidí o dobrovolnictví nic neví, někteří si myslí, že je to bezvýznamné. Ti, kteří se s tím seznámili, nebo dokonce využili, jsou přesvědčeni, že je to velmi smysluplná práce. Lidé, kteří se dostanou v důsledku svého onemocnění do nemocnice, projevují radost, že je ještě někdo, kdo se o ně zajímá. Většina lidí u nás se domnívá, že dobrovolnictví jako pomoc v době nemoci nebo nouze je něco zcela jiného, než kdyby tuto činnost dělali lidé s profesí.<sup>29</sup>

---

<sup>28</sup> LUDVÍK M. *Seminární práce: Dobrovolnictví- práce se seniory v sociálních službách*. s. 21

<sup>29</sup> tamtéž, s. 21–22

### 6.3 Hvězda- o. s., Dům služeb seniorům

„Ideou projektu je zajištění důstojného prožití rovnoprávného, aktivního života seniorů, osob s chronickým onemocněním, osob s jiným zdravotním postižením, osob s kombinovaným postižením, dosažení jejich maximální spokojenosti v prostředí, které je jim vytvořeno dle jejich individuálních potřeb.“<sup>30</sup>

V tomto zařízení je prioritou snaha docílit spojenosti uživatelů, a to zejména cestou individuálního přístupu k jedincům, k jejich přání a požadavkům, a to vše s přihlédnutím k jejich celkovému zdravotnímu stavu. Snahou tohoto projektu je zajištění důstojného prožití života ve stáří.

Cílovou skupinou pro toto zařízení jsou zejména senioři, ale také osoby s chronickým či zdravotním postižením. V současnosti je kapacita 50 lůžek.

Středisko Dům služeb seniorům zahrnuje několik oddělení. „Oddělení Domov – lůžkové zařízení pro trvalé pobyty poskytuje nepřetržitě ubytovací, stravovací, sociální služby, zdravotní péči, ostatní a doplňkové služby seniorům a zdravotně postiženým občanům, kteří mají sníženou schopnost zajistit si vlastními silami základní životní potřeby, uplatnit práva a nároky a zajistit si kvalitu života.“<sup>31</sup> Sociální jídelna poskytuje celodenní stravování zdravotně postiženým a sociálně znevýhodněným celoročně a na přání klientů je také rozváženo dle objednávky. Internetová kavárna slouží nejen k relaxaci (je zde zřízena odpočinková zóna), ale také k zajištění společenského kontaktu a získávání nových poznatků pod vedením odborného lektora.<sup>32</sup>

### 6.4 Domov pro seniory Burešov

Domov pro seniory Burešov je určen pro seniory od 65 let a chronickým či zdravotním postižením, kterým se zde snaží poskytnout potřebnou péči, ale zároveň se snaží, aby si uživatelé zachovali soběstačnost. Mezi základní poskytované služby patří mimo jiné ubytování, strava, pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, aktivizační činnosti

---

<sup>30</sup> <http://www.sdruzenihvezda.cz/senior-centrum.html>. [online]. [cit. 2010-05-07]

<sup>31</sup> tamtéž, [cit. 2010-05-07]

<sup>32</sup> tamtéž, [cit. 2010-05-07]



nebo pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.<sup>33</sup>

Toto zařízení má ovšem i svá omezení. Neposkytuje službu seniorům, kteří vyžadují stálou lékařskou péči. Jedná se zejména o seniory, jejichž zdravotní stav vyžaduje trvalé léčení a ošetřování v lůžkovém zdravotnickém zařízení, seniory s těžkým psychickým postižením a demencí, seniorům s požadavkem osobní asistence, seniorům v terminálním stadiu nemoci, seniorům s onkologickým onemocněním, které vyžaduje intenzivní odbornou péči, seniorům, u nichž je pro zachování životních funkcí nutné přístrojové vybavení. Na tyto služby není toto zařízení dostatečně vybavené.<sup>34</sup>

Svým uživatelům Domov nabízí pravidelnou lékařskou péči, ošetrovatelskou péči, samozřejmostí je ubytování a celodenní strava. Dále „pracovníci domova zajišťují pro uživatele aktivizační činnosti. Uživatelé se mohou věnovat různým aktivitám v rozsahu odpovídajícímu jejich zdravotnímu stavu, zájmům a nálady. Na každém oddělení pracuje instruktor sociální péče, který pomáhá uživatelům při adaptaci v novém prostředí a při individuálním utváření denního režimu - např. pomáhá zajišťovat nákupy, vyřizování korespondence, povídání, čtení denního tisku.“<sup>35</sup>

## 6.5 Cíl projektu

Průzkum se zaměřil především na tyto otázky:

Jaké aktivity senioři vykonávají?

Jak často a v jaké míře využívají senioři pomoci dobrovolníků?

Jaké aktivity by chtěli vykonávat s pomocí dobrovolníků?

## 6.6 Stanovení předpokladů

Z výzkumných problémů vyplynuly tyto předpoklady:

---

<sup>33</sup> <http://www.dsburesov.cz/index.php?rubrika=3-poslani-a-cile> [online]. [cit. 2010-05-07]

<sup>34</sup> tamtéž, [cit. 2010-05-07]

<sup>35</sup> <http://www.dsburesov.cz/index.php?rubrika=17-aktivizacni-cinnosti> [online]. [cit. 2010-05-07]

P1: Mezi dotazovanými budou z demografického hlediska nejčastěji zastoupeny ženy se středoškolským vzděláním.

P2: Předpokládám, že více než 40% dotazovaných by uvítalo společnost dobrovolníka.

P3: Předpokládám, že nejčastější příčinou nespokojenosti respondentů bude strava.

P4: Respondenti jen částečně spokojeni s poskytovanými službami sociálního zařízení by uvítali společnost dobrovolníka. (otázky č. 6+8)

P5: Pokud dotazovaní využívají pomoci dobrovolníků, bude to zejména v nejoblíbenějších činnostech.

P6: Pokud budou respondenti zcela spokojeni s pomocí dobrovolníka, budou ji využívat 3x týdně a více.

---

## **7 REALIZACE VÝZKUMU**

Pro výběr respondentů byla zvolena 2 zařízení pro seniory ve Zlíně. První z nich je Domov služeb seniorům ve Zlíně, který náleží pod občanské sdružení Hvězda. Toto zařízení jsem si vybral, protože zde dělám dobrovolníka. Jako druhé zařízení jsem zvolil Domov pro seniory Burešov. Dotazníkové šetření probíhalo 30. dubna 2010 v časovém rozmezí od 9 do 12 hodin na Burešově a od 15 do 18 hodin na Hvězdě a další návštěva se uskutečnila na Burešově 4. května 2010 od 9:30 do 13:30 hodin.

S vyplňováním dotazníků jsem musel mnohým seniorům pomáhat. Pro některé z nich bylo obtížné vyplňovat dotazník vlastní rukou a jiným vyhovovalo spíše odpovídat ústně na čtenou otázku než písemně na čtenou. Také z důvodu úspory času stráveného vyplňováním dotazníků jsem volil častěji označování odpovědí vlastní rukou dle pokynů respondenta.

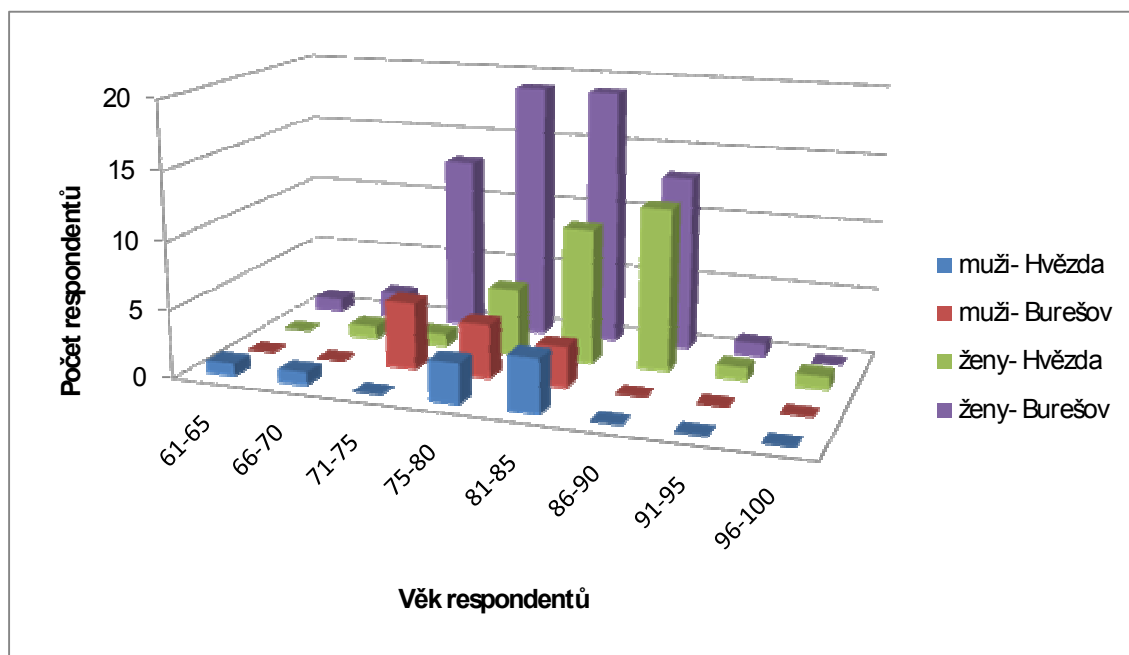
### **7.1 Popis výzkumného vzorku**

Dotazníkové šetření se zaměřilo na respondenty v důchodovém věku žijící v sociálních zařízeních ve Zlíně. Jednalo se o zařízení Hvězda o. s. - Dům služeb seniorům, Zarámí 4077 a Domov pro seniory Burešov. Všichni respondenti žijí trvale v jednom z těchto zařízení. V obou z těchto zařízení na určité úrovni funguje spolupráce odborného personálu se skupinou dobrovolníků navštěvujících tato zařízení.

### **7.2 Interpretace výsledků**

Základní výzkumný vzorek získaný dotazníkovou metodou je upřesněn statusem, věkem a vzděláním respondentů. Oslovováni byli jak muži, tak ženy, za spodní věkovou hranici byl určen věk 60 let. Celkový počet respondentů byl 120 (40 z Hvězdy, 80 z Domova pro seniory Burešov). Mezi dotazovanými bylo 99 žen a 21 mužů ve věku 61-94 let.

Graf 1- Věkové zastoupení respondentů



Tabulka 1- Věkové zastoupení respondentů

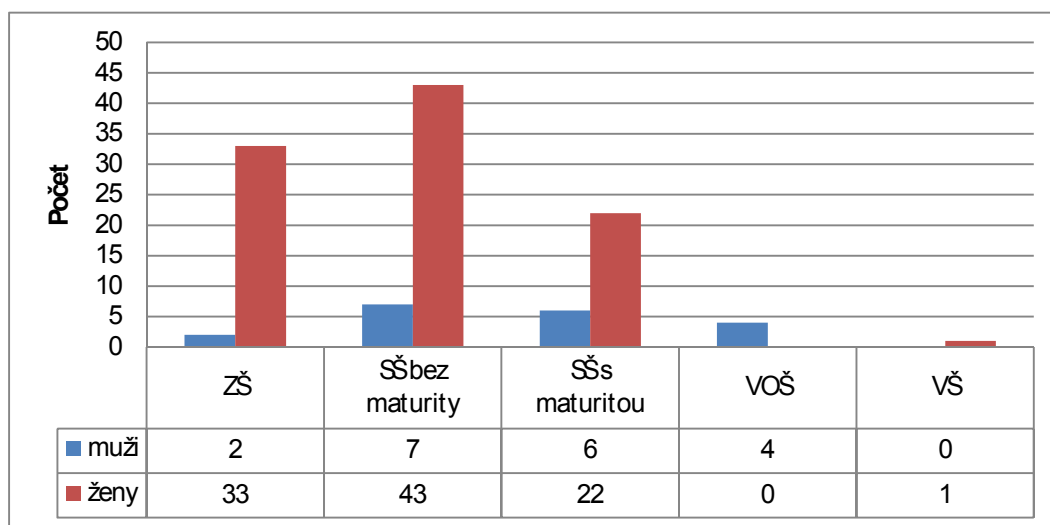
věk/pohlaví	Burešov		Hvězda	
	ženy	muži	ženy	muži
61-65	1	0	0	1
66-70	2	0	1	1
71-75	13	5	1	0
76-80	19	4	5	3
81-85	19	3	10	4
86-90	13	0	12	0
91-95	1	0	1	0
96-100	0	0	1	0
celkem	68	12	31	9

Vysokoškolského vzdělání dosáhla jedna respondentka, naproti tomu 33 žen a dva muži dosáhli pouze základního vzdělání. Učební obor vystudovalo 43 dotazovaných žen a 7 mužů, maturitu získalo 22 žen a 6 mužů a 4 muži vystudovali vyšší odbornou školu.

Tabulka 2- Dosažené vzdělání

Vzdělání	ženy	muži
ZŠ	33	2
SŠbez maturity	43	7
SŠs maturitou	22	6
VOŠ	0	4
VŠ	1	0
celkem	99	19

Graf 2- Vzdělání respondentů

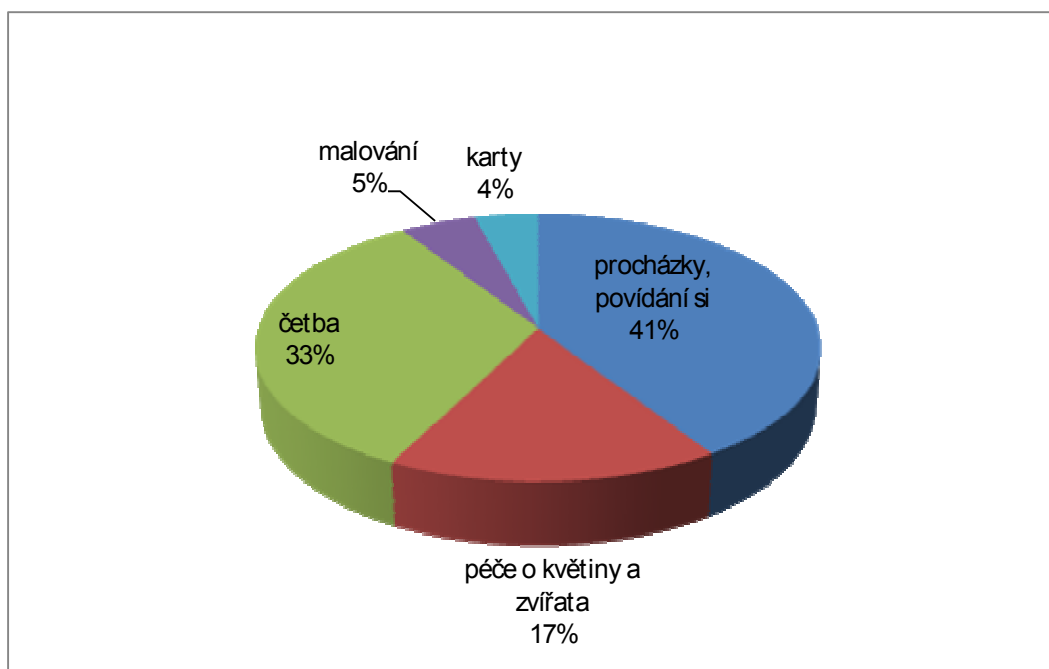


Otázka čtvrtá se týkala nejoblíbenějších aktivit dotazovaných. Tou nejoblíbenější jsou procházky, posezení v kavárně nebo povídání si (tuto možnost zvolilo 40 žen a 9 mužů). Následovala četba knih, časopisů, novin a luštění křížovek (35 žen a 5 mužů), dále péče o květiny či zvířata a práce na zahradě (19 žen a jeden muž). Pět žen a jeden muž uvedli za nejoblíbenější činnost malování, 3 muži karty a 2 muži šachy.

Tabulka 3- Nejoblíbenější činnosti v jednotlivých zařízeních

činnosti	Hvězda		Burešov		celkem
	muži	ženy	muži	ženy	
procházky, posezení v kavárně, povídání si	3	11	6	29	49
péče o květiny, zvířata, práce na zahradě	0	6	1	13	20
četba knih, časopisů, novin, křížovky	2	12	3	23	40
malování	1	2	0	3	6
karty	3	0	2	0	5

Graf 3- Nejoblíbenější činnosti v obou zařízeních

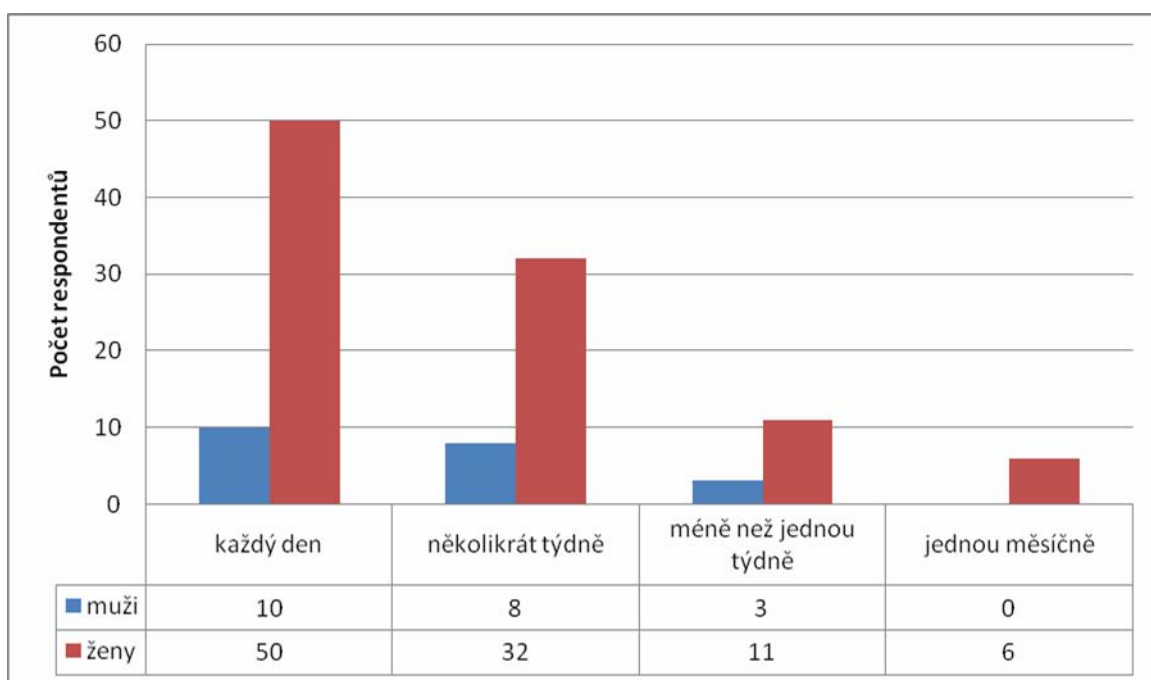


Následující otázka mapovala, jak často mají senioři možnost svou oblíbenou činnost vykonávat. Je potěšující, že polovina všech dotázaných má možnost svou oblíbenou aktivitu vykonávat každý den (jedná se o 50 žen a 10 mužů) a většina ostatních alespoň několikrát týdně (32 žen a 8 mužů). Pouze 11 žen a 3 muži uvedli možnost *méně než jednou za týden* a 6 žen uvedlo, že svou oblíbenou činnost vykonávají pouze jednou měsíčně.

Tabulka 4- Četnost oblíbených aktivit

	ženy	muži	celkem
každý den	50	10	50%
několikrát týdně	32	8	33%
méně než jednou týdně	11	3	12%
jednou měsíčně	6	0	5%

Graf 4- Četnost oblíbených aktivit



Velice potěšující byly odpovědi na otázku číslo 6, která zjišťovala míru spokojenosti se službami poskytovanými sociálním zařízením. Všechny 120 respondentů vyjádřilo úplnou spokojenost.<sup>36</sup>

Tabulka 5- Spokojenost se službami poskytovanými sociálním zařízením

	ženy		muži	
ano, zcela	99	100%	21	100%
ano, částečně	0	0%	0	0%
ne	0	0%	0	0%

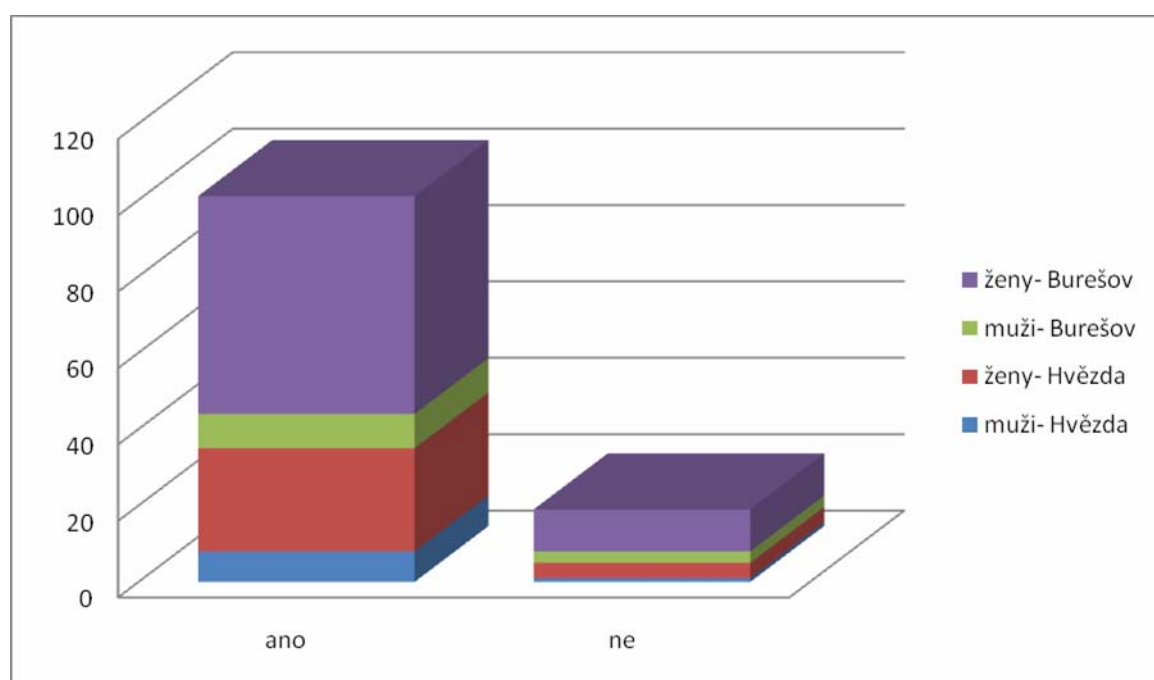
Další část dotazníku se týkala dobrovolníků působících v sociálních zařízeních a jejich „využívání“ seniory. Celých 84 % respondentů odpovědělo, že ví, kdo je dobrovolník.

<sup>36</sup> Otázkou zůstává, zda těmto odpovědím odpovídá skutečnost. Důležité zde může být to, že u varianty a) nebylo nutné vypisovat konkrétní příklady a také zde mohl sehrát roli způsob vyplňování dotazníků- některým dotázaným mohlo být nepříjemné vytýkat nedostatky svého zázemí.

Tabulka 6- Znalost pojmu dobrovolník

	Hvězda		Burešov	
	ženy	muži	ženy	muži
ano	27	8	57	9
ne	4	1	11	3

Graf 5- Znalost pojmu „dobrovolník“



Už ne však tak velká většina by ale využila pomoci tohoto dobrovolníka. Pouze 55 žen a 12 mužů by tuto pomoc uvítalo<sup>37</sup>, zatímco 34 žen a 9 mužů by tuto nabídku nevyužila<sup>38</sup>.

Tabulka 7- Využití pomoci dobrovolníka

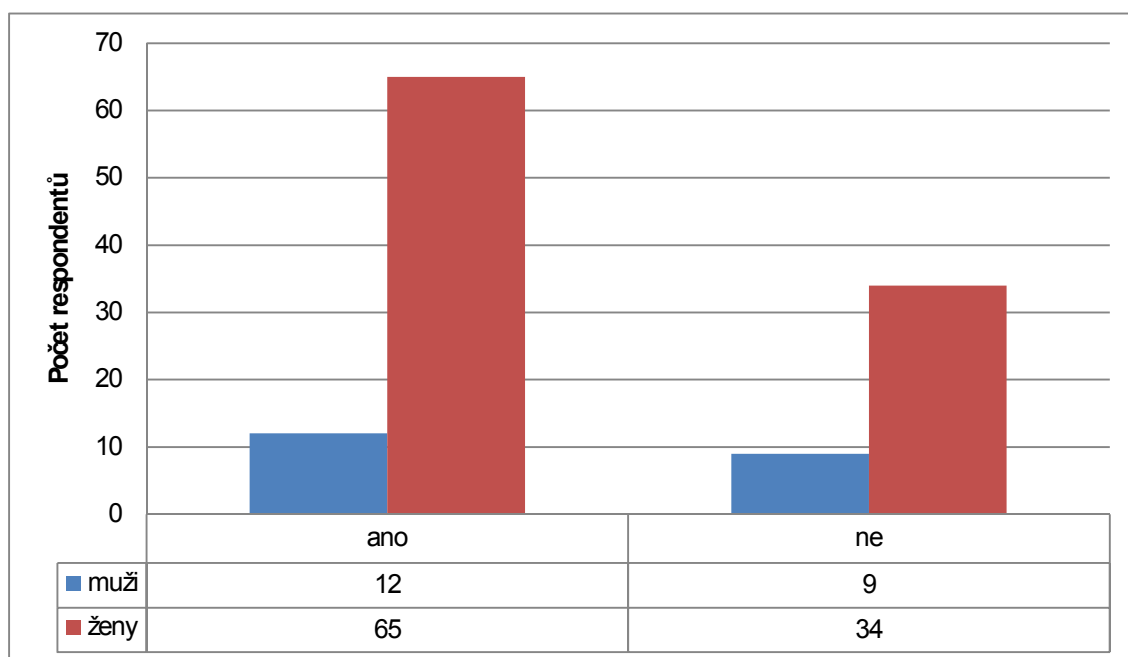
<sup>37</sup> Lze předpokládat, že tito už mají svou zkušenost s dobrovolníky a jsou s ní i spokojeni.

<sup>38</sup> Pravděpodobně někteří tito oslovení nemají s dobrovolníky zkušenost, a proto této službě nedůvěřují.



	ženy		muži	
ano	66	66%	12	57%
ne	34	34%	9	43%

Graf 6- Využití pomoci dobrovolníka

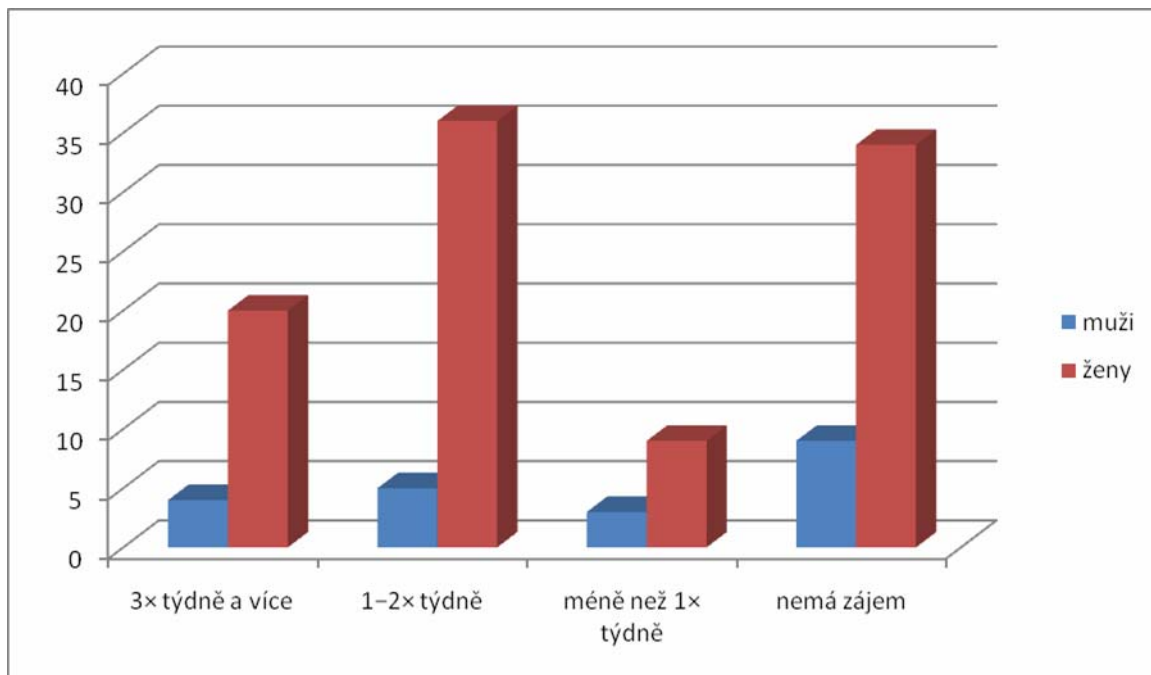


Nejčastěji volenou variantou frekvence návštěv bylo b) *1–2× týdně*, tuto variantu by volila více než třetina dotázaných. Méně často by uvítalo návštěvu 12 dotazovaných, naopak 26 seniorů by uvítalo návštěvu třikrát týdně i častěji. Nezájem o dobrovolníka vyjádřili respondenti uvádějící v předcházejícím dotazu, že by pomoci dobrovolníka nevyužili.

Tabulka 8- Frekvence návštěv dobrovolníka

frekvence	ženy		muži	
3× týdně a více	20	20%	4	19%
1–2× týdně	36	36%	5	24%
méně než 1× týdně	9	9%	3	14%
nemá zájem	34	35%	9	43%

Graf 7- Frekvence návštěv dobrovolníka

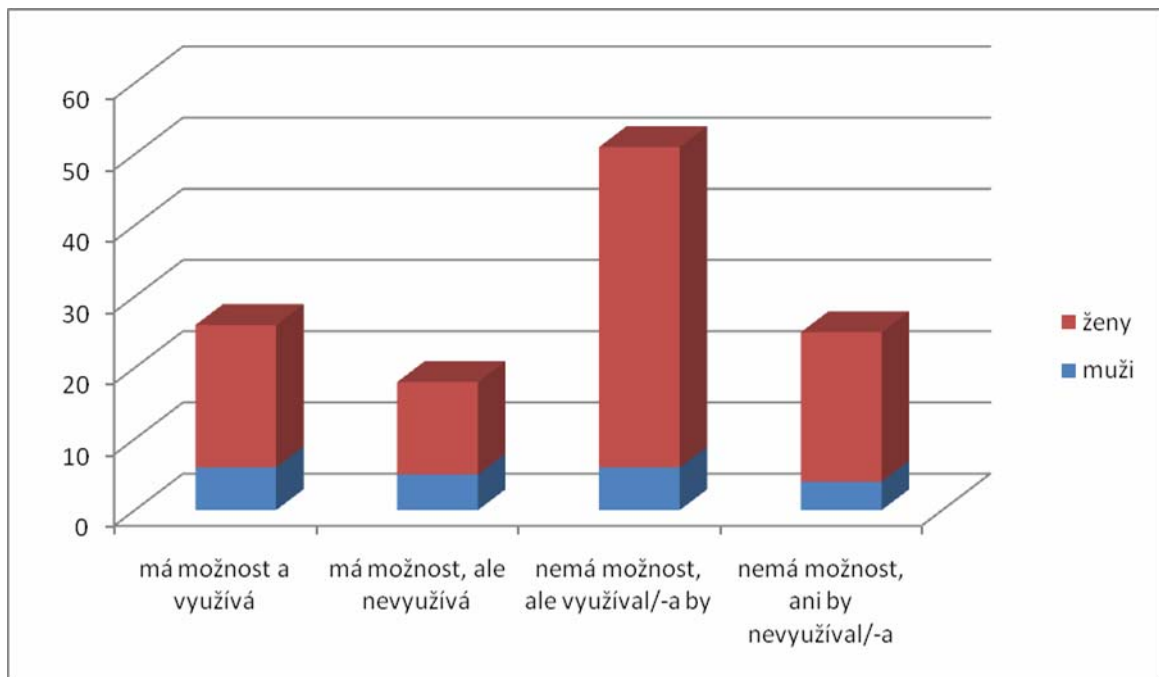


Zajímavé výsledky přinesly odpovědi na otázku desátou. Pro oslovených 20 žen a 6 mužů je pomoc dobrovolníků vítaným a využívaným zpestřením, pro 18 dotázaných není dobrovolník vítaným společníkem, přestože tuto možnost mají. Na druhou stranu by 45 žen a 6 mužů společnost dobrovolníka uvítalo, ale nemají tuto možnost. Zbývajících 25 respondentů do styku s dobrovolníky nepřichází a ani o jejich služby nemá zájem.

Tabulka 9- Využití pomoci dobrovolníků

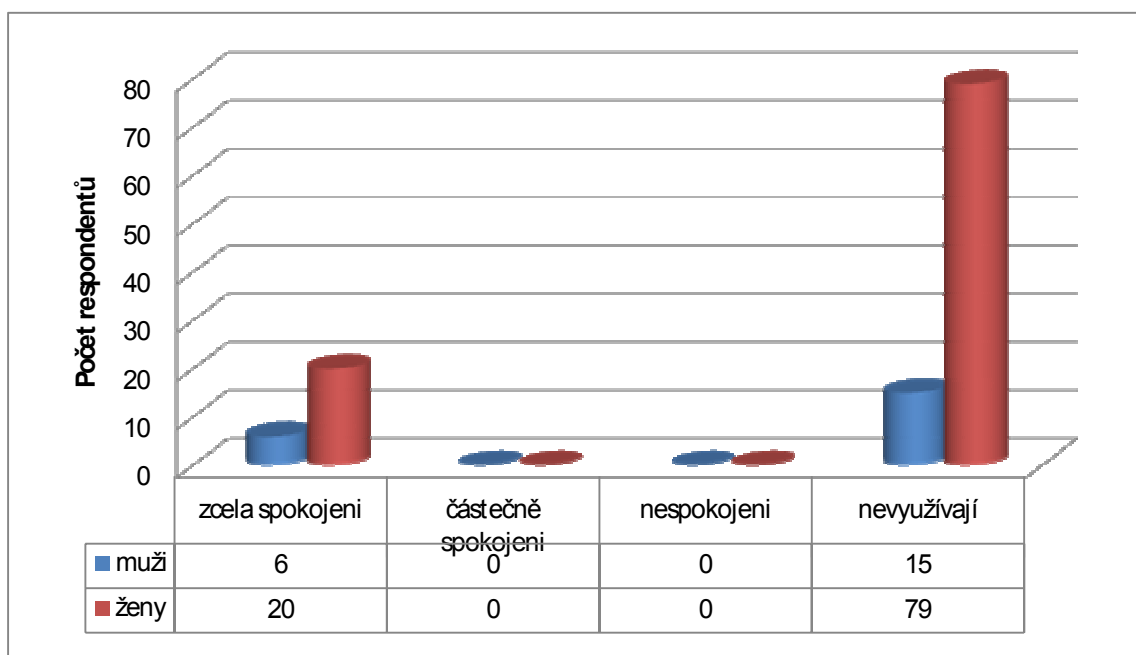
	má možnost		nemá možnost	
má zájem	26	21,7%	51	42,5%
nemá zájem	18	15%	25	20,8%

Graf 8- Pomoc dobrovolníků



Z odpovědí na otázku jedenáctou je zřejmé, že všech 26 seniorů, kteří využívají pomoci seniorů, je s touto službou spokojeno. Záporně odpovídali ti, kteří zkušenost s dobrovolníky nemají.

Graf 9- Spokojenost s dobrovolníky

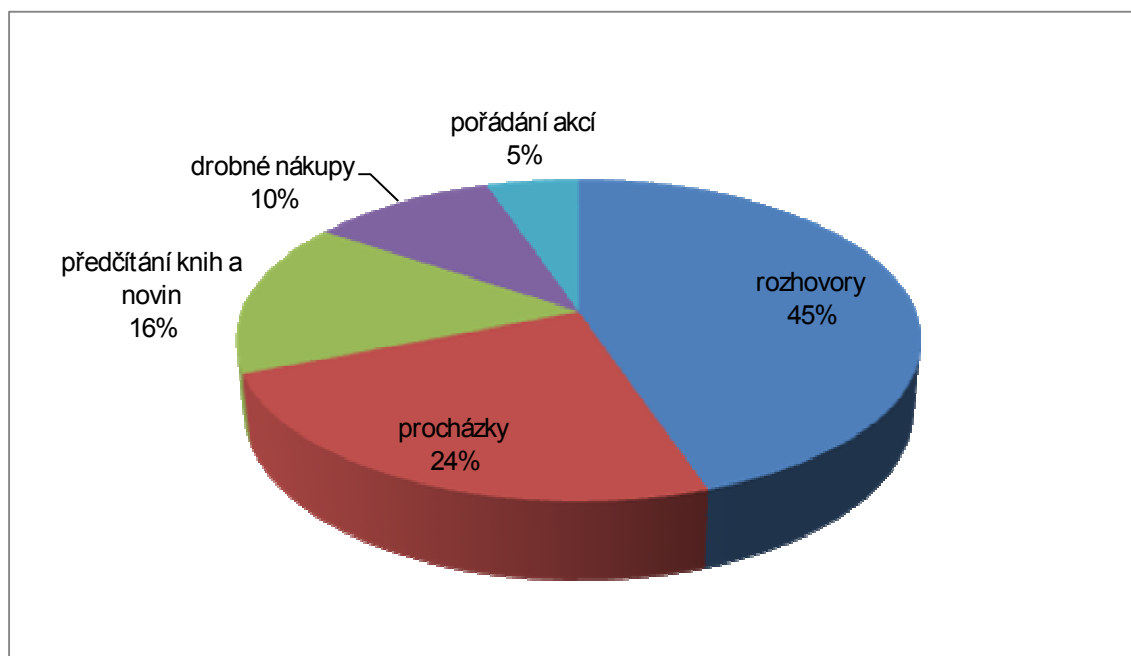


V závěrečné otázce jsem se zaměřil na respondenty využívající přítomnosti dobrovolníků a zjišťoval jsem, při kterých činnostech ji využívá. Nejčastěji uváděnými byly rozhovory (objevilo se 26krát) a procházky (14krát), následovalo předčítání knih a novin (9krát) a provádění drobných nákupů (6krát) a 3krát se vyskytla pomoc při pořádání společenských akcí.

Tabulka 10- Aktivity za přítomnosti dobrovolníků

	Burešov		Hvězda	
	ženy	muži	ženy	muži
rozhovory	12	3	8	3
procházky	6	1	6	1
předčítání knih a novin	5	1	3	0
drobné nákupy	2	1	2	1
pořádání společenských akcí	0	0	3	0

Graf 10- Aktivity za přítomnosti dobrovolníků



### 7.3 Vyhodnocení předpokladů

*P1: Mezi dotazovanými budou z demografického hlediska nejčastěji zastoupeny ženy se středoškolským vzděláním.*

- potvrzeno

Mezi dotazovanými bylo jednoznačně více žen (99 ze 120 dotazovaných). Středoškolského vzdělání dosáhlo 65 žen, což jsou téměř dvě třetiny všech respondentek.

*P2: Předpokládám, že více než 40% dotazovaných by uvítalo společnost dobrovolníka.*

- potvrzeno

Společnost dobrovolníka by uvítalo 55 žen a 12 mužů, což je 56% všech dotazovaných.

*P3: Předpokládám, že nejčastější příčinou nespokojenosti respondentů bude strava. - nelze vyhodnotit*

Z důvodu, že všichni dotazovaní odpověděli, že jsou naprosto spokojeni se službami sociálního zařízení, nebylo možné vyhodnotit tento předpoklad pro nedostatek informací.

*P4: Respondenti jen částečně spokojení s poskytovanými službami sociálního zařízení by uvítali společnost dobrovolníka.*

- nelze vyhodnotit

Z důvodu, že všichni dotazovaní odpověděli, že jsou naprosto spokojeni se službami sociálního zařízení, nebylo možné vyhodnotit tento předpoklad pro nedostatek informací.

*P5: Pokud dotazovaní využívají pomoci dobrovolníků, bude to zejména v nejoblíbenějších činnostech.*

- potvrzeno částečně

Tento předpoklad se potvrdil jednoznačně u činností jako procházky, povídání si, částečně se pak potvrdil také u četby resp. předčítání knih a dalších tiskovin. Žádný z respondentů, který uvedl některou z jiných oblíbených činností (malování, karty, šachy), by k této činnosti dobrovolníka neuvítal. Jako speciální byla volena možnost *f) provádění drobných nákupů*, která není (ze zřejmých důvodů) uvedena v oblíbených činnostech, proto byla tato činnost z tohoto předpokladu vyloučena.

*P6: Pokud budou respondenti zcela spokojeni s pomocí dobrovolníka, budou ji využívat 3x týdně a více.*

- zamítnuto

Zcela spokojeno s pomocí dobrovolníků je celkem 20 žen a 6 mužů, ovšem pouze 12 žen a 2 muži uvádí, že by uvítalo pomoc dobrovolníka 3krát týdně a častěji, což je pouze přibližně polovina ze spokojených. Jednou či dvakrát týdně by ze spokojených uvítalo pomoc 8 žen a 4 muži.

## 7.4 Shrnutí výsledků průzkumu

V závěrečném shrnutí výzkumné části práce bych se zaměřil na otázky, na které se výzkum převážně orientoval.

### **Jaké aktivity senioři vykonávají?**

Přestože mnohé z oslovených seniorů trápí nepříjemná zdravotní omezení, nezřikají se senioři svých oblíbených činností, kterými se zabývali často po mnoho let. Není překvapující, že mnozí tráví spoustu času rozmlouváním, předáváním zkušeností a vyprávěním svého životního příběhu. Ale nemusí to být přímo takto závažná témata, často stačí jen rozebrat politickou situaci či novou halenku paní ze sousedství. A mnohé informace získávají také četbou knih či novin.

Svou fyzickou energii věnují senioři rádi péči o květiny či o zvířata a rádi zahradničí, pokud k tomu mají možnost. A své tvůrčí schopnosti a motoriku procvičují malováním.

### **Jak často a v jaké míře využívají senioři pomoci dobrovolníků?**

Z výsledků průzkumu je zřejmé, že více než třetina dotazovaných přichází do styku s dobrovolníky a jejich prací, ovšem jen jejich větší část jejich služeb využívá. Zjišťování příčin toho, proč nemají zájem o pomoc od jistě příjemných dobrovolných společníků, by vystačilo na další výzkum a zdaleka přesahuje prostor mé práce. Zajímavým údajem je ovšem zjištění, že více než 40% dotázaných sice zná práci dobrovolníků, ale bohužel jejich pomoc využívat není pro tyto respondenty dostupná, přestože by ji uvítali. Toto je námět pro zamyšlení, důkaz, že je opravdu potřeba dobrovolníků, že sami senioři si je žádají.

**Jaké aktivity by chtěli senioři vykonávat s pomocí dobrovolníků?**

Není překvapivé (a také se to částečně potvrdilo v jednom z předpokladů), že senioři by společnost dobrovolníka uvítali především při povídání si, nejlépe na procházce, se zastávkou v parku či kavárně a čas od času si takto zpříjemnili nejedno odpoledne. Těm, kterým už vlastní oči neslouží tak, jak by měly, uvítají společníka jako informačního předávajícího, ať už předčítá beletrii či denní tisk nebo bulvár.

Někteří dokonce uvítají také výpomoc, pokud potřebují pořídit drobný nákup. A v neposlední řadě lze nalézt v dotaznících důkaz toho, že se dobrovolníci zapojují i do větších společných akcí a jsou nápomocni také při organizování společenských akcí pro seniory a se seniory.

## ZÁVĚR

Stáří je neoddělitelně spjato s nemocemi a různými fyzickými i psychickými omezeními. Ovšem přes všechna tato omezení neztrácejí staří lidé svůj zájem o záliby, kterým holdovali celý život nebo alespoň jeho část a často ve stáří nacházejí koníčky nové, kterým se mohou věnovat. Přes veškerý zájem seniorů o společenský život jsou ale často-zejména kvůli fyzickým indispozicím- odkázáni na pomoc okolí.

Dobrovolníci jsou v tomto směru velice vítáni. Nepracují za finanční odměny, tedy lze předpokládat, že jejich zájem opravdu pramení převážně z touhy pomoci těm, které mnoho ostatních lidí považuje za nepotřebné, ba dokonce za přítěž. A také proto existují sociální zařízení, která umožňují seniorům nadále alespoň částečně pokračovat v jejich dosavadním způsobu života či alespoň umožní vytvořit si jiný životní model.

Na sociální zařízení bývá někdy „okolním světem“ nahlíženo s odstupem, vše, co souvisí se stářím, bezmocností či nemocí se snaží vytěšňovat z vlastního života. Ovšem ve většině případů takové zařízení dokáže kvalitu života seniorů výrazně zlepšit, a proto často poptávka převyšuje nabídku a pro přijetí se tvoří dlouhé čekací doby. I z tohoto důvodu je velmi důležité, aby se senior v zařízení spokojeně, vedl dále plnohodnotný život a bylo s ním zacházeno důstojným způsobem, a to nejen ze strany zaměstnanců zařízení či dobrovolníků, ale zejména ze strany ostatních lidí, se kterými přicházejí do styku s okolním prostředím.



**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

- Dobrovolnictví, obyčejní lidé, kteří dělají neobyčejné věci.* Praha: Hestia – Národní dobrovolnické centrum, 2001. 24 s.
- GAVORA, P., *Úvod do pedagogického výzkumu.* Brno: Paido, 2000. 207 s. ISBN 80-85931-79-6.
- HAYFLICK, L. *Jak a proč stárneme.* 1. vyd. Praha: Columbus, 1994. 432 s. ISBN 80-85928-97-3.
- JANKOVSKÝ, J., *Etika pro pomáhající profese.* 1. vyd. Praha: Triton, 2003. 223 s. ISBN 80-7254-329-6.
- KALVACH, Z. A KOL. *Geriatric a gerontologie.* 1. vyd. Praha: Karolinum, 2004. 864 s. ISBN 80-247-0548-6.
- KLEVETOVÁ, D., DLABALOVÁ I. *Motivační prvky při práci se seniory.* 1. vyd. Praha: Grada, 2008. 202 s. ISBN 978-80-247-2169-9.
- KLIMEŠ, L. *Slovník cizích slov.* Praha: SPN, 1998. ISBN 80-7235-023-4.
- KOLEKTIV AUTORŮ. *Pravidla českého pravopisu.* Praha: Pansofia, 1993. ISBN 80-901373-6-9.
- KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese.* 4. vyd. Praha: Portál, 2000. 147 s. ISBN 80-7178-429-X.
- MATOUŠEK, O., *Slovník sociální práce.* 1. vyd. Praha: Portál, 2003. 287 s. ISBN 80-7178-549-0.
- Mezinárodní den dobrovolníků v ČR 2001.* Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002.
- NAKONEČNÝ, M., *Motivace lidského chování.* 1. vyd. Praha: Academia, 1997. ISBN 80-200-0592-7.
- NOVÁKOVÁ, R. *Pečovatelství.* 1. vyd. Triton, 2008. 120 s. ISBN 978-80-7387-085-0.
- LUDVÍK M. *Seminární práce: Dobrovolnictví- práce se seniory v sociálních službách.* Zlín: UTB, 2009, s. 21–22
- PIDRMAN, V., KOLIBÁŠ E. *Změny jednání seniorů.* 1. vyd. Praha: Galén, 2005. 189 s. ISBN 80-7262-363-X.

PITNEROVÁ, D. *Management sociální práce*. 1.vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2008. 78 s. ISBN 978-80-244-2012-7.

*Senioři jako dobrovolníci – dobrovolníci seniorům*. Kroměříž: Klub UNESCO, Hestia – Národní dobrovolnické centrum, 2009. 108 s.

TOŠNER, J. J., SOZANSKÁ O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 1.vyd. Praha: Portál, 2006. 149 s. ISBN 80-7376-178-6.

ÚLEHLA, I., *Umění pomáhat*. 3. vyd. Praha: Slon, 2005. 128 s. ISBN 80-86429-36-9.

VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie: dětství, dospělost, stáří*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000. 522 s. ISBN 80-7178-308-0.

Dobrovolnické centrum Hestia. [on-line]. [cit. 2010-4-9.] Přístup z <  
<http://www.hest.cz/koalicezkus.shtml> >.

Dobrovolnické centrum Hestia. [on-line]. [cit. 2010-4-10.] Přístup z <  
[www.hest.cz/ndc.shtml](http://www.hest.cz/ndc.shtml)>.

Dobrovolník[ on-line]. [cit. 2010-4-8.] Přístup z <  
[http://www.dobrovolnik.cz/l\\_centra.shtml](http://www.dobrovolnik.cz/l_centra.shtml)>.

Domov pro seniory Burešov. Aktivizační činnosti [on-line]. [cit. 2010-05-07]. Přístup z <  
<http://www.dsboresov.cz/index.php?rubrika=17-aktivizacni-cinnosti>>.

Domov pro seniory Burešov. Poslání a cíle [on-line]. [cit. 2010-05-07]. Přístup z <  
<http://www.dsboresov.cz/index.php?rubrika=3-poslani-a-cile>>.

Domovinka [on-line]. [cit. 2010-4-8] Přístup z < [www.domovinka.cz/tisnova-pece](http://www.domovinka.cz/tisnova-pece)>.

Hvězda, o. s. – Seniorcentrum [on-line]. [cit. 2010-05-07]. Přístup z <  
<http://www.sdruzenihvezda.cz/seniorcentrum.html>>.

Ministerstvo práce a sociálních věcí [on-line]. [cit. 2010-4-11] Přístup z <  
<http://www.mpsv.cz/cs/9#sszp> >.

Ministerstvo práce a sociálních věcí [on-line]. [cit. 2010-4-11] Přístup z <  
<http://www.mpsv.cz/cs/9#zkss> >.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a jeho prováděcí vyhláškou 505/2006 Sb.

Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě

**SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK**

aj.	a jiné
apod.	a podobně
cit.	citováno
č.	číslo
ČR	Česká republika
kol.	kolektiv
např.	například
o. s.	občanské sdružení
Sb.	Sbírka
SŠ	středoškolské
str.	strana
tzv.	takzvaný
VOŠ	vyšší odborné
VŠ	vysokoškolské
vyd.	vydání
ZŠ	základní

**SEZNAM OBRÁZKŮ**

Graf 1- Věkové zastoupení respondentů.....	36
Graf 2- Vzdělání respondentů.....	37
Graf 3- Nejoblíbenější činnosti v obou zařízeních .....	37
Graf 4- Četnost oblíbených aktivit .....	38
Graf 5- Znalost pojmu „dobrovolník“ .....	40
Graf 6- Využití pomoci dobrovolníka .....	41
Graf 7- Frekvence návštěv dobrovolníka .....	42
Graf 8- Pomoc dobrovolníků .....	42
Graf 9- Spokojenost s dobrovolníky.....	43
Graf 10- Aktivity za přítomnosti dobrovolníků.....	44

## SEZNAM TABULEK

Tabulka 1- Věkové zastoupení respondentů.....	36
Tabulka 2- Dosažené vzdělání.....	36
Tabulka 3- Nejoblíbenější činnosti v jednotlivých zařízeních .....	37
Tabulka 4- Četnost oblíbených aktivit.....	38
Tabulka 5- Spokojenost se službami poskytovanými sociálním zařízením .....	39
Tabulka 6- Znalost pojmu dobrovolník .....	40
Tabulka 7- Využití pomoci dobrovolníka.....	40
Tabulka 8- Frekvence návštěv dobrovolníka.....	41
Tabulka 9- Využití pomoci dobrovolníků .....	42
Tabulka 10- Aktivity za přítomnosti dobrovolníků .....	44

## **SEZNAM PŘÍLOH**

<b>P I</b>	<b>Dotazník</b>
<b>PII</b>	<b>Povolení vykonání výzkumu- Hvězda</b>
<b>PIII</b>	<b>Povolení vykonání výzkumu- Burešov</b>

# PŘÍLOHA PI: DOTAZNÍK

## Dotazník – Dobrovolníci v sociálních službách

Tento dotazník se zaměřuje na seniory žijící v sociálních zařízeních s cílem zjistit, jak tito lidé využívají činnost dobrovolníků.

Dotazník je zcela anonymní, proto odpovídejte, prosím, pravdivě. Vybrané odpovědi na níže uvedené otázky kroužkujte (volte vždy jen jednu možnost, která nejvíce odpovídá Vašemu názoru), u některých otázek je forma odpovědi podrobněji specifikována (čtete tedy otázky vždy pečlivě). Aby mohl být Váš dotazník vyhodnocen, je třeba, abyste odpověděl/a na všechny otázky.

Předem velmi děkuji, že se účastníte mého šetření!

### 1. Váš věk:

.....

### 2. Pohlaví:

žena – muž

### 3. Nejvyšší dosažené vzdělání:

- a) základní
- b) středoškolské bez maturity (učební obor)
- c) středoškolské s maturitou
- d) vyšší odborné
- e) vysokoškolské

### 4. Jakou aktivitu považujete za svou nejoblíbenější?

- a) procházky, posezení v kavárně, povídání si
- b) péče o květiny, zvířata, práce na zahradě
- c) četba knih, časopisů, novin, křížovky
- d) jiná možnost.....

### 5. Jak často provozujete svou oblíbenou činnost?

- a) každý den
- b) několikrát týdně
- c) méně než jednou za týden
- d) jiná možnost.....

**6. Jste spokojen/-a se službami, které Vám zajišťuje sociální zařízení?**

- a) ano, zcela
- b) ano, částečně (uveďte prosím nedostatky.....)
- c) ne (uveďte prosím důvod nespokojenosti:.....)

**7. Víte, kdo je dobrovolník působící v sociálních zařízeních?**

- a) ano
- b) ne

**8. Využil/-a byste pomoci dobrovolníka, pokud byste k tomu měl/-a příležitost?**

- a) ano
- b) ne

**9. Jak často byste uvítal/-a návštěvu či pomoc dobrovolníka?**

- a) méně než 1× týdně
- b) 1–2× týdně
- c) 3× týdně a více
- d) nemám zájem o návštěvu dobrovolníka

**10. Máte možnost využívat pomoci dobrovolníků a využíváte ji?**

- a) mám možnost a využívám



- b) mám možnost, ale nevyužívám
- c) nemám možnost, ale využíval/-a bych
- d) nemám možnost, ani bych nevyužíval/-a

**11. Pokud máte tuto možnost, jste spokojen/-a s přítomností či pomocí dobrovolníka?**

- a) ano, zcela
- b) ano, částečně (uveďte prosím nedostatky:.....)
- c) ne (uveďte prosím důvod nespokojenosti:.....)

**12. Při kterých činnostech využíváte přítomnosti dobrovolníka?**

- a) povídání si, rozhovory
- b) procházky
- c) posezení v kavárně
- d) doprovod na kulturní programy (divadlo, kino)
- e) doprovod k lékaři nebo na vyšetření
- f) provádění drobných nákupů
- g) práce na zahradě
- h) předčítání knih, časopisů, novin
- i) pomoc při pořádání společenských akcí
- j) jiná možnost .....

## PŘÍLOHA PII: POVOLENÍ VYKONÁNÍ PRŮZKUMU- HVĚZDA

### Povolení vykonání průzkumu

Potvrzuji, že jsem dal/-a souhlas k provedení průzkumu studentovi třetího ročníku Marku Ludvíkovi, který v akademickém roce 2009/2010 studuje obor Sociální pedagogika na fakultě humanitních studií na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně.

Tento student provedl dotazníkové šetření se seniory v Domově služeb seniorů, adresa Zarámí 4077, 760 01 Zlín, spadající pod občanské sdružení Hvězda ve Zlíně, dne 30. 4. 2010 od 15 do 18 hodin.




**"HVĚZDA - občanské sdružení"**  
Sídlo: 381, Sousedků 1078, 760 01 Zlín  
Pobožka: Vodň: 4077, 760 01 Zlín  
IČO: 708 29 560 DIČ: CZ70829560  
č.ú.: ČSOB, a.s. Kroměříž 2001809900500

## **PŘÍLOHA PIII: POVOLENÍ VYKONÁNÍ PRŮZKUMU- BUREŠOV**

### **Povolení vykonání průzkumu**

Potvrzuji, že jsem dal/-a souhlas k provedení průzkumu studentovi třetího ročníku Marku Ludvíkovi, který v akademickém roce 2009/2010 studuje obor Sociální pedagogika na fakultě humanitních studií na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně.

Tento student provedl dotazníkové šetření se seniory v Domově pro seniory, adresa Burešov 4884, 760 01 Zlín, dne 30. 4. 2010 od 9 do 12 hodin a dne 4. 5. 2010 od 9:30 do 13:30 hodin.



Domov pro seniory Burešov  
příspěvková organizace  
Burešov 4884, 760 01 Zlín  
IČO: 708 510 42 1  
tel. 577 433 853, fax: 577 225 029