

Dobrovolnictví jako součást komunitního plánování sociálních služeb

Bc. Lenka Galiová

Diplomová práce
2011



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta multimediálních komunikací

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta multimediálních komunikací

Ústav marketingových komunikací

akademický rok: 2010/2011

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: Bc. Lenka GALIOVÁ

Osobní číslo: K09663

Studijní program: N 6202 Hospodářská politika a správa

Studijní obor: Řízení netržních a sociálních služeb

Téma práce: Dobrovolnictví jako součást komunitního plánování sociálních služeb

Zásady pro vypracování:

- 1. Zpracujte rešerši odborné literatury.**
- 2. Vymezte pojmy a teoretická východiska z oblasti dobrovolnictví a komunitního plánování sociálních služeb.**
- 3. Připravte metodiku výzkumné části.**
- 4. Realizujte kvalitativní výzkumu o stavu dobrovolnictví na území města Nový Jičín.**
- 5. Zpracujte a vyhodnoťte získaná data, včetně jejich interpretace.**
- 6. Presentujte výsledky výzkumu, shrňte a doporučte závěry pro praxi.**

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

DISMAN, M. Jak se vyrábí sociologická znalost. Dotisk 3. vyd. Praha: Karolinum, 2000. 374 s. ISBN 80-246-0139-7.

MATOUŠEK, O. a kol. Metody a řízení sociální práce. 2. vyd. Praha: Portál, 2003. 384 s. ISBN 80-7178-548-2.

SHNEIDR, M., KOUDELKA, F. Úvod do základů sociologických výzkumů. 1. vyd. Olomouc: UP, 1993, 117 s. ISBN 80-7067-302-8.

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

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (stav k 6. 7. 2009)

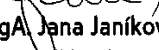
Vedoucí diplomové práce: **Mgr. Radana Kroutilová Nováková, Ph.D.**

Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce: **1. prosince 2010**

Termín odevzdání diplomové práce: **26. dubna 2011**

Ve Zlíně dne 1. prosince 2010


doc. MgA. Jana Janíková, ArtD.
děkanka




Mgr. Ing. Olga Jurášková, Ph.D.
ředitelka ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ/DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské/diplomové 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 ¹⁾;
- beru na vědomí, že bakalářská/diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému a bude dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou/diplomovou 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 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ 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 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou/diplomovou 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/diplomové 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/diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Ve Zlíně ... 20. 4. 2011

LENKA GALOVÁ /
Lenka Galová /
.....
Jméno, příjmení, podpis

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 nevyděláčně 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 nahlížení 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, užíje-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 vzdělávacího 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 chybního 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 jím 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

Metoda komunitního plánování našla své uplatnění při plánování rozvoje sociálních služeb, ale také služeb zlepšujících život občanů. Práce se věnuje komunitnímu plánování sociálních služeb a dobrovolnictví.

Dobrovolnictví je zde prezentováno jako aktivita, která zvyšuje kvalitu sociálních služeb. Na příkladu konkrétního cíle, jímž je dobrovolnictví, je představeno, jak se realizují cíle v procesu komunitního

Klíčová slova:

Komunitní plánování, sociální služby, dobrovolnictví, zjišťování potřeb.

ABSTRACT

The community planning method is applied when planning the development of social services, but also services improving the life of citizens. The thesis deals with community planning of social services and volunteering.

Volunteering is presented here as an activity enhancing the quality of social services. A given example of a goal, that is volunteering, show the goals are implemented in the process of the community planning.

Keywords:

Community planning, social services, volunteering, probing needs.

„Lidé se často bojí požádat o pomoc nebo ji i přijmout, neboť se domnívají, že tím nějak dávají najevo svoji neschopnost. Kdyby se nad tím chvíli zamysleli, uvědomili by si, že náš systém je přímo koncipován pro prokazování a přijímání pomoci.“

Mark Hume McCormack

Děkuji vedoucí práce Mgr. Radaně Kroutilové Novákové, Ph.D. za cenné rady a náměty, které mi pomohly při zpracování této práce.

Mé díky patří také všem, kteří se zabývají dobrovolnictvím a o své zkušenosti jsou ochotni se podělit.

OBSAH

ÚVOD.....	10
I TEORETICKÁ ČÁST.....	12
1 VYMEZENÍ ZÁKLADNÍHO POJMOSLOVÍ	13
1.1 KOMUNITNÍ PLÁNOVÁNÍ.....	13
1.2 DOBROVOLNICTVÍ.....	16
1.3 SOCIÁLNÍ SLUŽBY.....	18
2 KOMUNITNÍ PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	21
2.1 HISTORIE KOMUNITNÍHO PLÁNOVÁNÍ.....	23
2.2 METODA KOMUNITNÍHO PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	24
2.2.1 Principy komunitního plánování sociálních služeb.....	25
2.2.2 Fáze komunitního plánování sociálních služeb.....	27
2.2.3 Zjišťování potřeb v procesu komunitního plánování.....	32
3 DOBROVOLNICTVÍ	34
3.1 HISTORIE DOBROVOLNICTVÍ V ČESKÉ REPUBLICE	35
3.2 DOBROVOLNICTVÍ V ČESKÉ REPUBLICE V SOUČASNOSTI	36
3.3 DOBROVOLNICTVÍ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	38
3.4 KOORDINACE DOBROVOLNÍKŮ A JEJICH PŘÍNOS	39
4 KOMUNITNÍ PLÁNOVÁNÍ V NOVÉM JIČÍNĚ.....	41
4.1 CHARAKTERISTIKA KOMUNITNÍHO PLÁNOVÁNÍ V NOVÉM JIČÍNĚ.....	41
4.2 OBSAH KOMUNITNÍHO PLÁNU MĚSTA NOVÝ JIČÍN.....	44
II PRAKTICKÁ ČÁST	50
5 ZJIŠŤOVÁNÍ POTŘEBY VZNIKU DOBROVOLNICKÉHO CENTRA.....	51
5.1 CÍL VÝZKUMU	51
5.2 VÝZKUMNÝ PROBLÉM A VÝZKUMNÁ OTÁZKA.....	51
5.3 TECHNIKA SBĚRU DAT, JEJICH ZPRACOVÁNÍ A VÝZKUMNÝ SOUBOR	52
5.3.1 Kvalitativní výzkum.....	52
5.3.2 Kvantitativní výzkum.....	53
5.4 ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKY RESPONDENTŮ.....	53
5.5 REALIZACE JEDNOTLIVÝCH VÝZKUMŮ	55
5.6 VYHODNOCENÍ ROZHovorŮ	56
5.7 SHRnutí VÝSLEDKŮ KVALITATIVNÍHO VÝZKUMU.....	60
5.8 KVANTITATIVNÍ VÝZKUM.....	61
5.9 SHRnutí VÝSLEDKŮ KVANTITATIVNÍHO VÝZKUMU.....	69
5.10 ZÁVĚR Z VÝSLEDKŮ VÝZKUMŮ	70
III PROJEKTOVÁ ČÁST	72
6 PROJEKT ZŘÍZENÍ DOBROVOLNICKÉHO CENTRA.....	73

6.1	POPIS VÝCHOZÍHO STAVU	73
6.2	STAV PO REALIZACI.....	74
6.3	ANALÝZA TRHU.....	74
6.4	ODHAD POPTÁVKY A CÍLOVÁ SKUPINA	75
6.5	PROVOZ DOBROVOLNICKÉHO CENTRA.....	76
6.6	POPIS JEDNOTLIVÝCH AKTIVIT PROJEKTU	77
6.7	RIZIKA PROJEKTU	80
ZÁVĚR		81
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....		83
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....		87
SEZNAM OBRÁZKŮ		88
SEZNAM TABULEK.....		89
SEZNAM GRAFŮ		90
SEZNAM PŘÍLOH.....		91

ÚVOD

Komunitní plánování je stále pojem, pod kterým si většina lidí nedokáže představit nic konkrétního. Neznalí občané se k němu stavějí odmítavě, studenti netuší, o co se jedná. Stejně pocity jsem měla i já, když jsem před třemi lety dostala úkol obnovit komunitní plánování ve městě Nový Jičín. Postupně jsem se začala zajímat o tuto metodu, kterou bych přirovnala ke komunální politice. Místní politici se ve své obci se snaží zjistit, co občany trápí a následně vytvoří politický program, jehož uskutečňováním se snaží zlepšit život v obci. Obdobným způsobem funguje i metoda komunitního plánování sociálních služeb. Ke společnému stolu zasednou zástupci politické reprezentace v obci, občané a organizace poskytující sociální služby a vytvoří program – komunitní plán sociálních služeb, jehož realizací se pokusí uspokojit potřeby občanů v oblasti sociálních služeb. Na rozdíl od komunální politiky je v komunitním plánování nejdůležitější občan a jeho zájmy.

Jakožto koordinátor komunitního plánování sociálních služeb v Novém Jičíně jsem si zvolila téma své diplomové práce tak, abych je mohla prakticky využít při své práci. Komunitní plán města Nový Jičín obsahuje mnoho cílů, které jsou v různých stádiích realizace. Jedním z dosud nevyřešených úkolů je cíl „Dobrovolnictví“, který vznikl v pracovní skupině péče o seniory. Podstatou tohoto cíle je nabídnout organizacím možnost zapojit do své činnosti dobrovolníky a tím zkvalitnit poskytované sociální služby. Záměrem této práce je zpracování cíle „Dobrovolnictví“. Za tímto účelem jsem si stanovila výzkumný problém: „Zavedení dobrovolnictví ve městě Nový Jičín“ a pokusím se nalézt odpověď na hlavní výzkumnou otázku: „Jaké jsou postoje jednotlivých organizací k zavedení dobrovolnictví v jejich organizaci.“.

V teoretické části objasním základní pojmy používané v komunitním plánování, sociálních službách a dobrovolnictví. Následně vysvětlím historii komunitního plánování, vztah k sociálním službám a popíši samotnou metodu, která má své principy a postupy. Dále popíši fungování dobrovolnictví a způsob jeho využití v sociálních službách. V závěru teoretické části na konkrétním příkladu města Nový Jičín představím, jak vypadá proces komunitního plánování a jeho výstup – komunitní plán.

V praktické části diplomové práce budu zjišťovat, jak vnímají dobrovolnictví vybrané organizace. Provedu smíšený výzkum formou rozhovorů a dotazníků tak, abych našla odpovědi na vedlejší výzkumné otázky. Rozhovory udělám s vedoucími vybraných zařízení, názory pracovníků vtipovaných organizací budu zjišťovat prostřednictvím dotazníků. Výsledky výzkumu poslouží jako podklad pro vypracování projektové části.

Smyslem komunitního plánování není vzbuzovat u občanů naději na změnu či zlepšení, proto v projektové části zpracuji konkrétní postup, jak přistoupit k realizaci cíle „Dobrovolnictví“ v podmínkách města Nový Jičín. Při tom budu vycházet z výsledků výzkumu. Tento výstup zároveň poslouží jako podklad pro zprávu do rady města či zastupitelstva města.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 VYMEZENÍ ZÁKLADNÍHO POJMOSLOVÍ

Komunitní plánování je nová metoda převzatá ze zahraničí, která se nejčastěji aplikuje právě při plánování sociálních služeb. Podstatou komunitního plánování je vytvoření sítě dostupných a kvalitních sociálních služeb. Jedním ze způsobů, jak zvýšit kvalitu poskytovaných sociálních služeb, je zapojit do činností s klienty dobrovolníky.

V této kapitole proto objasním základní pojmy užívané v komunitním plánování, sociálních službách a dobrovolnictví.

1.1 Komunitní plánování

Spojením slov komunita a plánování vznikl termín komunitní plánování.

Pojem **komunita** (z latinského *communitas* – společenství, spolčenost, vlídnost, laskavost, smysl pro obecnost) se užívá jak ve smyslu sociologickém, tak psychologickém. Pro účely této práce nás zajímá pojem sociologický, který znamená „...*synonymum pospolitosti, společenství, tedy pro protiklady pojmu společnost.*“ (Reichel, 2008, s. 101). Velký sociologický slovník (1996 in Hartl, s. 24) obecně označuje komunitu za „...*pospolitost danou zvláštním typem vnitřních vazeb a jejím zařazením do širšího sociálního prostředí.*“

Komunita ve smyslu komunitního plánování je společenstvím lidí žijícím v dané lokalitě, nejčastěji v obci. Občané v ní žijící mají mezi sebou různé sociální vazby a jsou vázáni nejen k sobě navzájem, ale také k místu, kde žijí. (<http://www.agora-ce.cz/?apc=--cz332973>)

Komunitní plánování je metoda, prostřednictvím které je možné (Vasková, Žežula, 2002, s. 4) „...*zpracovávat rozvojové materiály pro různé oblasti veřejného života na úrovni obce i kraje a která výrazně posiluje principy zastupitelské demokracie. Charakteristickým znakem metody je důraz kladený na zapojování všech, kterých se zpracovávaná oblast týká, na dialog a vyjednávání, na dosažení výsledku, který je přijat a podporován většinou účastníků.*“

Komunitní plánování sociálních služeb je otevřený, cyklický proces zjišťování stavu poskytování sociálních služeb a potřeb obyvatel a hledání zdrojů a nejlepších řešení v oblasti sociálních služeb v daném území. (Komunitní plánování, věc veřejná, 2002). Matoušek (2003a, s. 94) popisuje komunitní plánování jako „...*přímé vyjednávání mezi zřizovateli, poskytovateli a uživateli služeb, jehož cílem je zlepšit místní sociální politiku či cha-*

rakter sociálních, případně dalších souvisejících služeb“. Pierson (2008 in Kubalčíková, 2010) charakterizuje „...komunitní plánování jako proces, během něhož jsou analyzovány místní podmínky, programy a služby, stanoveny cíle a priority pro jejich další rozvoj a mobilizovány zdroje pomoci. Součástí komunitního plánování je také hodnocení efektivity služeb a programů.“

V poslední době dochází k odklonu od pojmu komunitní plánování sociálních služeb a stále častěji se používá pojem **plánování rozvoje sociálních služeb**, neboť takto je komunitní plánování pojmenováno v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (dále ZSS). Jak uvádí Úlehla (2009, s. 14-15), změna názvu není jen formální změnou. Komunitní plánování označuje jako způsobu práce a přístup k problémům, kdežto plánování rozvoje sociálních služeb vnímá jako sběr určitých informací za účelem vyhovění literě zákona. Důležitá již není původní myšlenka komunitního plánování jako procesu, který jde ze zdola, od komunity, samozřejmě za podpory dalších účastníků, ale jako nezbytnost k žádostem o dotaci ze státního rozpočtu. Podrobně bude metoda komunitního plánování popsána v kapitole 2.2.

Plán rozvoje sociálních služeb (komunitní plán) je dokument, jenž je výstupem procesu komunitního plánování. ZSS definuje komunitní plán (§ 3) jako výsledek procesu aktivního zjišťování potřeb osob ve stanoveném území a hledání způsobů jejich uspokojování s využitím dostupných zdrojů, jehož obsahem je:

- popis způsobu zpracování plánu,
- popis a analýza existujících zdrojů a potřeb osob, kterým jsou sociální služby určeny, včetně ekonomického vyhodnocení,
- strategie zajišťování a rozvoje sociálních služeb,
- povinnosti zúčastněných subjektů,
- způsob sledování a vyhodnocování plnění plánu a
- způsob, jakým lze provést změny v poskytování sociálních služeb.

Zadavatelé komunitního plánování jsou kraje a obce. Dle ZSS jsou kraje dle § 95 povinny zpracovávat střednědobý plán rozvoje sociálních služeb (komunitní plán) ve spolupráci s obcemi na území kraje a s dalšími aktéry. Obcím tuto povinnost zákon neukládá, pouze stanoví, že obce mohou zpracovávat střednědobý plán rozvoje sociálních služeb. Vzhledem k tomu, že podkladem pro vytváření krajských komunitních plánů by měly být právě ko-

munitní plány obcí, je ZSS stanovena (§ 94, odst. e) spolupráce obcí s krajem při přípravě a realizaci střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb kraje. Za tímto účelem obec má sdělovat kraji informace o potřebách poskytování sociálních služeb osobám nebo skupinám obcí na území obce, o možnostech uspokojování těchto potřeb prostřednictvím sociálních služeb. Zadavatelé nesou hlavní odpovědnost za kvalitu a dostupnost sociálních služeb.

Poskytovatelé sociálních služeb jsou organizace (nestátní neziskové, církevní, příspěvkové aj.) poskytující sociální služby dle ZSS občanům v komunitě. Rozhodující není sídlo poskytovatele, ale skutečnost, že poskytuje a nabízí své služby v daném území. Pro proces komunitního plánování jsou významní svým pohledem, neboť právě poskytovatelé vědí, jak jsou služby využívány a jak se vyvíjí poptávka po službách.

Uživatelé sociálních služeb jsou nejdůležitějšími účastníky komunitního plánování. Jedná se o osoby, které využívají sociální služby, protože se ocitly v nepříznivé sociální situaci, ale také zástupci uživatelů sociálních služeb či potencionální uživatelé sociálních služeb. Názory a pohledy uživatelů na sociální služby jsou nepostradatelné, neboť právě jim jsou sociální služby určeny a měly by odrážet jejich potřeby. V publikaci Nové zjišťování potřeb (Havlík et al., 2009) jsou občané, jejichž potřeby zjišťujeme, rozdělení do čtyř skupin:

- vyloučený uživatel – osoba je v nepříznivé sociální situaci a využívá sociální službu,
- vyloučený neuživatel – osoba je v nepříznivé sociální situaci a nevyužívá sociální službu,
- nevyloučený uživatel – osoba není v nepříznivé sociální situaci a využívá sociální službu,
- nevyloučený neuživatel – osoba není v nepříznivé sociální situaci a nevyužívá sociální službu.

Princip triády (Havlík et al., 2007) znamená, že v rámci metody komunitního plánování sociálních služeb spolu plánují a spolupracují uživatelé, zadavatelé a poskytovatelé. Tento princip by měl být zachován v každém stupni komunitního plánování.

Pracovní skupiny (sekce) (Havlík et al., 2007) řeší konkrétní úkoly, oblasti, témata. Při jejím sestavování by měl být zachován princip triády. Pracovní skupina může být sestavena tak, aby hájila zájmy určité cílové skupiny (např. pracovní skupina péče o seniory,

pracovní skupina péče o handicapované), nebo za účelem splnění nějakého cíle či konkrétního úkolu (např. pracovní skupina pro přípravu a realizaci dne sociálních služeb).

Řídící skupina (Havlík et al., 2007) řídí proces plánování, je odpovědná za jeho průběh, je sestavena na principu triády.

1.2 Dobrovolnictví

Dobrovolnictví je svobodně vykonávaná činnost ve prospěch druhých, bez nároku na odměnu. Přičemž odměnou je myšlen plat, mzda nebo jiná finanční výhoda, která by byla motivací k tomu, aby člověk vykonával dobrovolnou činnost. Odměnou v dobrovolnictví totiž může být, stejně jako u jakékoliv jiné činnosti, pochvala či uznání, tedy nehmotné odměny. Dobrovolnictví, jak uvádí Tošner, Sozanská (2006), je jednou z forem dobročinnosti, nebo-li filantropie. Matoušek (2003a, s. 55) uvádí, že dobrovolnictví je „*neplacená a nekariéerní činnost, kterou lidé provádějí proto, aby pomohli svým bližním, komunitě nebo společnosti*“. Dobrovolnictví a dobrovolná činnost je dle Vašítkové (2008, s. 221) „...*darem, ale také darem nepeněžitým, darem času, práce, zkušeností či dovedností, nebo „jen“ darem přívětivosti a zájmu*“ Tošner, Sozanská (2006, s. 18) uvádějí: „*Dobrovolnictví není obětí, ale přirozený projev občanské zralosti. Přináší konkrétní pomoc tomu, kdo ji potřebuje, ale zároveň poskytuje dobrovolníkovi pocit smysluplnosti, je zdrojem nových zkušeností a dovedností a obohacením v mezilidských vztazích.*“

Dobrovolník je osoba vykonávající **dobrovolnou činnost či službu**. Naopak **dobrovolnická činnost** zahrnuje všechny aktivity související s organizací dobrovolnictví. (Tošner, Sozanská, 2006) Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě (dále ZDS) používá pro činnost dobrovolníka pojem **dobrovolnická služba**. Tošner a Sozanská (2006) nedoporučují používat pojem dobrovolná práce, neboť tento nám může evokovat práci vedoucí k výdělku.

Bártlová (2005, s. 106) charakterizuje **dobrovolníka** jako každého, „...*kdo ze své dobré vůle, ve svém volném čase a bez nároku na finanční odměnu vykonává činnost ve prospěch jiných lidí.*“ Dobrovolník, na rozdíl od zaměstnance, nevidí „klienta“, ale konkrétního člověka a přináší do vztahu „... *všednost (normálnost) každodenního života, což ho odlišuje od profesionálů a je tím nejcennějším přínosem*“.

Dobrovolníkem může být tedy jakákoliv osoba vykonávající některý z druhů dobrovolnictví bez ohledu na to, zda je zaštitěn nějakou organizací. ZDS v § 3 již dobrovolníka popisuje pro účely tohoto zákona konkrétněji:

- musí jít o osobu fyzickou,
- starší 15 let, pokud jde o výkon dobrovolnické služby na území České republiky,
- starší 18 let, při výkonu dobrovolnické služby v zahraničí,

Dobrovolník na základě ZDS musí mít uzavřenou smlouvu. Dobrovolník je v ZDS vymezen také negativně. Pokud člověk vykonává dobrovolnou činnost v organizaci, k níž je v pracovněprávním vztahu, služebním, členském poměru, nebo je jejím žákem či studentem, nejde o dobrovolníka.

Dobrovolníky se většinou stávají (Matouška, 2003b):

- studenti, nejčastěji připravující se na povolání v oblasti pomáhajících profesí,
- nezaměstnaní s potřebou být užiteční,
- ženy pečující o rodinu a děti, kterým dobrovolnictví nahrazuje zaměstnání a společenské kontakty v práci,
- osoby pobírající důchod, které se cítí málo využité,
- lidé hledající v dobrovolnictví sebeuplatnění, které jim jejich práce nenabízí.

Tošner a Sozanská (2006) nazývají subjekty zabývající se organizováním dobrovolnictví jako **dobrovolnické organizace**. ZDS tyto organizace, které splňují znaky dobrovolnické služby stanovené tímto zákonem, nazývá **vysílající organizace**. Podle § 4 ZDS se jedná o právnickou osobu (občanské sdružení, obecně prospěšná společnost, církev nebo náboženská společnost nebo právnická osoba církve nebo náboženské společnosti), se sídlem v ČR, která dobrovolníky vybírá, eviduje, připravuje pro výkon dobrovolnické služby a uzavírá s nimi smlouvy o výkonu dobrovolnické služby za podmínky, že má udělenou akreditaci.

Akreditaci vysílající organizaci uděluje Ministerstvo vnitra za podmínek stanovených zákonem o dobrovolnické službě. Akreditace přináší výhody jak pro samotné organizace, tak pro dobrovolníky. Organizace mohou žádat Ministerstvo vnitra o státní dotaci na pojištění dobrovolníků a na část nákladů spojených s evidencí, přípravou a výkonem dobrovolnické služby. Přijímající organizace mohou uplatnit hodnotu činnosti dobrovolníků akredi-

tované organizace jako vlastní podíl na nákladech projektů, u kterých žádají o státní dotace. Přínosem akreditované organizace pro dobrovolníky je např. pojištění proti škodám na zdraví a majetku vzniklých v souvislosti s touto činností, dále úhrada cestovních výdajů, ubytování a stravy.

ZDS pracuje také s pojmem **přijímající organizace** (§ 4, odst. 2), jedná se o osobu, v jejíž potřebu je dobrovolnická služba vykonávána, způsobilá uzavřít smlouvu s vysílající organizací a schopna dostát svým závazkům z této smlouvy.

Vysílající organizace je dle ZDS (§4, odst. 1) právnická osoba s akreditací, která dobrovolníky vybírá, eviduje, připravuje a uzavírá s nimi smlouvy o výkonu dobrovolnické služby.

1.3 Sociální služby

Nejlépe vystihuje sociální služby Bílá kniha v sociálních službách (2003, s. 8), kde se o sociálních službách hovoří jako o službách, které „...*mají za cíl pomoci lidem udržet si nebo znovu nabyt místo v životě jejich komunity, pokud toho sami nejsou schopní*“.

Základním dokumentem, který pojednává o sociálních službách, je zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (ZSS). V tomto případě hovoříme o sociálních službách v užším pojetí, jako součást tzv. systému sociální pomoci, který dále zahrnuje i sociální pojištění a státní sociální podporu (poskytování dávek potřebným občanům) a je řízen Ministerstvem práce a sociálních věcí (MPSV) (Matoušek, 2007).

Pro účely této práce však sociální službou rozumíme nejen sociální služby uvedené v ZSS, ale jedná se o pojem širší. Jak uvádí Matoušek (2007, s. 9) „...*sociální služby se částečně překrývají s širší kategorií veřejných služeb*“, tedy služeb poskytovaných v zájmu veřejnosti a financovaných z veřejných rozpočtů, spadající do mnoha resortů státní správy. Případně může jít i o služby, které jsou poskytovány jako služby komerční na základě principu nabídky a poptávky.

Sociální služba je dle § 3 ZSS činnost nebo soubor činností podle ZSS zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení. Sociální služby lze poskytovat (§ 78 ZSS) jen na základě oprávnění k poskytování sociálních služeb, toto oprávnění vzniká rozhodnutím příslušného krajského úřadu nebo ministerstva (v případě, že zřizovatelem poskytovatele je ministerstvo) o registraci (§ 78 ZSS).

Sociální služby zahrnují (§ 32 ZSS):

- sociální poradenství – základní, poskytovatelé jsou vždy povinni tuto činnost zajistit, a odborné se zaměřením na jednotlivé okruhy sociálních skupin osob poskytované ve specializovaných poradnách (§ 37 ZSS),
- služby sociální péče – pomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost, s cílem umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti, a v případech, kdy toto vylučuje jejich stav, zajistit jim důstojné prostředí a zacházení (§ 38 ZSS),
- služby sociální prevence – napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služby sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů. (§ 53 ZSS)

Sociální služby se poskytují jako služby (§ 33 ZSS):

- pobytové, spojené s ubytováním v zařízeních sociálních služeb,
- ambulantní, za kterými osoba dochází nebo je doprovázena nebo dopravována do zařízení sociálních služeb a součástí služby není ubytování a
- terénní, které jsou osobě poskytovány v jejím přirozeném sociálním prostředí.

Nepříznivou sociální situací (§ 3 ZSS) se rozumí oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením.

Poskytovateli sociálních služeb (§ 6 ZSS) jsou při splnění podmínek stanovených ZSS územní samosprávné celky (obce, kraje) a jimi zřizované právnické osoby (příspěvkové organizace obcí, krajů), další právnické osoby (občanská sdružení, obecně prospěšné společnosti, církevní organizace aj.), fyzické osoby (např. společnost s ručením omezeným) a ministerstvo a jím zřízené organizační složky státu. Poskytovatelům vyplývají ze zákona mnohé povinnosti (§ 88 ZSS).

Kvality sociálních služeb (§ 99 ZSS) se při výkonu inspekce ověřuje pomocí **standardů kvality sociálních služeb**. Jedná se o soubor kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami. Obsah jednotlivých standardů je uveden ve vyhlášce Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Poskytovatelé mohou, na základě žádosti, žádat o dotace (§ 101 ZSS) ze státního rozpočtu na zajištění poskytování sociálních služeb. Stejně tak mohou poskytnout ze svého rozpočtu účelové dotace (§ 105 ZSS) obce nebo kraje k financování běžných výdajů souvisejících s poskytováním sociálních služeb.

2 KOMUNITNÍ PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Sociální služby byly do roku 1989 poskytovány výhradně prostřednictvím státu. Legislativně byly ošetřeny zákonem č. 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení, který přejímal koncepci sociálních služeb z původních zákonů, jednalo se o tzv. ústavní sociální péči. Tato byla státem upřednostňována a byla charakteristická tím, že existovala pouze určitá nabídka služeb. Již počátkem 90. let bylo zřejmé, že tento systém sociálních služeb je nedostatečný, neexistovala však politická shoda na tom, jak by měl nový systém vypadat. Byl umožněn přístup k realizaci sociálních služeb i obcím, později začala vznikat občanská sdružení¹ a obecně prospěšné společnosti², které nabízely i jiné druhy služeb. (Matoušek, 2007)

Potřeba změny systému sociálních služeb vycházela z mezinárodních smluv a z podmínek vstupu České republiky do Evropské unie (dále EU), kdy bylo třeba přiblížit se její politice i v oblasti sociálních služeb. V roce 2000 byl v Nice přijat Evropský sociální program, jehož součástí byl i boj proti chudobě a sociálnímu vyloučení. Zde byly definovány čtyři cíle:

- usnadnit lidem z ohrožených skupin účast na trhu práce a přístup ke zdrojům, právům, službám a zboží,
- předcházet riziku sociálního vyloučení,
- pomáhat nejzranitelnějším,
- mobilizovat všechny důležité účastníky (komunitně plánovat).

Sociální služby řadí EU mezi „služby obecného zájmu“. Na ně klade následující požadavky: kvalita, dostupnost a ochrana uživatele. (Havlík et al., 2007).

Současně v roce 2000 Česká republika ratifikovala Evropskou sociální chartu³, čímž se zavázala uznávat za cíl své politiky mimo jiné následující práva a principy: (část I, bod 13-17):

¹ Dle zákona č. 83/1990 Sb., o sdružování občanů

² Dle zákona č. 245/1997 Sb., o obecně prospěšných společnostech

³ Evropská sociální charta, č.14/2000 Sb.m.s., dostupné na <http://www.mpsv.cz/cs/1132>

- každý, kdo nemá dostatečné prostředky, má právo na sociální a zdravotní pomoc,
- **každý má právo využívat služeb sociální péče,**
- osoby zdravotně postižené mají právo na odborný výcvik, rehabilitaci a sociální readaptaci bez ohledu na původ a povahu jejich postižení,
- rodina jakožto základní jednotka společnosti má právo na vhodnou sociální, právní a hospodářskou ochranu k zajištění svého plného rozvoje,
- matky a děti bez ohledu na svůj rodinný stav a rodinné vztahy mají právo na přiměřenou sociální a hospodářskou ochranu.

Článek 14 Evropské sociální charty u práva využívat služby sociální péče smluvní strany zavazuje „...*povzbuzovat účast jednotlivců a dobrovolných a jiných organizací při zakládání nebo udržování...*“ služeb, „...*které přispívají k blahu a rozvoji jak jednotlivců, tak skupin v komunitě a jejich přizpůsobení společenskému prostředí*“.

Na základě požadavků EU byla vypracována národní strategie v boji s chudobou a sociálním vyloučením – Národní akční plán sociálního začleňování na léta 2004-2006⁴(s. 24), ve kterém je již zmíněna metoda komunitního plánování následovně: „...*podporovat a rozvíjet partnerství krajů, obcí, nestátních neziskových organizací při plánování a realizaci regionálních (místních) sociálních politik*“.

Usnesení vlády ČR č. 824 ze dne 1. září 2004 již ukládá jednotlivým ministerstvům využívat metodu komunitního plánování.

Obce, jak již bylo řečeno v kapitole 1.2, komunitně plánovat mohou, jsou však vázány zákonem o obcích č. 128/2000 Sb., § 35, odst. 2), kdy v „...*samostatné působnosti na svém území pečují v souladu s místními potřebami, předpoklady a s místními zvyklostmi o vytváření podmínek pro rozvoj sociální péče a pro uspokojování potřeb svých občanů*“. Kraje musí dle zákona č. 129/2000 Sb., o krajích dle § 1, odst. 4) také pečovat o všestranný rozvoj svého území a o potřeby svých občanů.

⁴ Česká republika jej předložila dne 31. července 2004 Evropské komisi, v současné době je aktuální Národní akční plán sociálního začleňování na léta 2008-2010, dostupné na <http://www.mpsv.cz/cs/2090>

2.1 Historie komunitního plánování

Samotná metoda práce s komunitou není ničím novým. Využívá se v sociální práci od první poloviny dvacátého století. Tehdy si sociální pracovníci začali uvědomovat, že je potřebný kontakt s lidmi v jejich přirozeném prostředí a navázání vztahu nejen s klienty, ale také s širším okolím a hlavními osobami z komunity. V šedesátých letech dochází k rozvoji komunitní práce v souvislosti s celkovými změnami v sociální politice. Komunitní přístup se začal využívat v péči o duševně nemocné. Proběhla první vlna deinstitutionalizace⁵, kdy byli právě duševně nemocní začleňováni do místních komunit a objevují se první definice komunitní práce. V sedmdesátých letech dochází k soustředění se na osoby či skupiny ohrožené sociálním vyloučením či sociálně vyloučené a začínají se hledat možnosti, jak pozitivně ovlivnit i jednotlivé instituce v komunitě. Osmdesátá léta jsou charakteristická širším pohledem na problémy, které se týkají celé společnosti, jako například třídní či rasová nerovnost způsobená tělesným handicapem. Komunitní práce se zaměřovala na uvědomění si svého problému, což měl být motiv ke změně. Devadesátá léta se zaměřují opět více na dění v komunitě a na hledání možností a zdrojů, které daná komunita svým členům poskytuje, a nabízení takových služeb, které budou vést k aktivizaci členů komunity. (Hartl, 1997)

Na uvedené zahraniční zkušenosti navázali pracovníci Centra komunitní práce z Ústí nad Labem, kteří začali metodu komunitního plánování studovat v zahraničí, konkrétně v Anglii v roce 1996, kde bylo plánování rozšířeno zejména v již zmíněné oblasti péče o duševně nemocné. (www.komunitniplanovani.com/kp-o-komunitni-planovani_2/) Potřeba vzešla z důvodu transformace dosud státních zařízení po roce 1989, kdy se ústavní státní zařízení začala měnit v samostatně hospodařící organizace a bylo třeba najít vhodný způsob, jak by měly organizace fungovat, na co se zaměřovat, jak pracovat s klienty do budoucna, ale zejména vytvořit dostupný systém sociálních služeb.

⁵ „Proces deinstitutionalizace je v sociálních službách používán ve smyslu přechodu od dominantního poskytování pobytových sociálních služeb směrem k poskytování sociálních služeb zaměřeném na individuální podporu života člověka v přirozeném prostředí. Proces deinstitutionalizace je procesem postupným, kdy dochází k odklonu od tzv. komplexní dlouhodobé péče v institucích směrem k poskytování služeb formou individualizované podpory života v komunitě.“ (<http://www.sockonference.fhs.utb.cz/2009.php>)

Následně Ministerstvo práce a sociálních věcí na Písecku v letech 2000-2003 realizovalo Česko-britský projekt „Podpora MPSV při reformě sociálních služeb“, sestávající ze tří modulů. Právě Modul 1 se zabýval přípravou komunitního plánu jako předpokladu pro efektivní poskytování služeb v regionu, tedy konkrétní aplikaci metody komunitního plánování. Výstupem bylo ověření, zda dané metody a postupy mohou být uplatněny při reformě sociálních služeb. Přičemž cílem reformy bylo umožnit uživatelům podílet se na životě ve společnosti včetně ekonomické aktivity, dát jim prostor pro vlastní vyjádření potřeb, individualizaci služeb a samozřejmě také vytvořit transparentní systém sociálních služeb. (Komunitní plánování jako součást reformy sociálních služeb, www.komplan.cz/soubory/soucast_reformy.pdf)

2.2 Metoda komunitního plánování sociálních služeb

Plánování je proces, jehož prostřednictvím se komunita snaží změnit současnou situaci tak, aby vyhovovala občanům v komunitě a odrážela jejich zájmy a potřeby. Důležitým prvkem je vzájemná diskuze uvnitř komunity a hledání možných způsobů kompromisních řešení, která by alespoň částečně vyhovovala všem a pro nikoho nebyla prohrou. (<http://www.agora-ce.cz/?apc=--cz332973>) Komunitní plánování bychom mohli stručně definovat jako porovnávání nabídky a poptávky po sociálních službách, kdy cílem je poskytování potřebných služeb za co nejvýhodnějších ekonomických podmínek. (Vasková, 2007)

Komunitní plánování je metoda, která zahrnuje manažerský přístup z komerční sféry společně s přístupy psychologickými, sociologickými a psychoterapeutickými. Komunitní plánování vychází z obecné funkce plánování, tak jak je definováno v teorii managementu. Má stejné funkce i charakter. Plánujeme do budoucna, určujeme, čeho má být dosaženo a jak. (http://www.komunitniplanovani.com/kp-o-komunitni-planovani_2/) Inovativní je v zapojování širokého okruhu osob a subjektů, kteří musí navzájem komunikovat, spolupracovat a snažit se nalézt shodu či kompromis. Komunitní plánování není jen o tom zpracovat komunitní plán, ale realizovat jej ve spolupráci s komunitou.

Komunitní plánování sociálních služeb je nástrojem zajištění dostupnosti a kvality sociálních služeb, za něž dle ZSS nesou odpovědnost obce a kraje a zároveň jsou nutnou podmínkou pro kraje o žádost o dotaci ze státního rozpočtu na poskytování sociálních služeb, neboť poskytovatelé, kteří nejsou zapojeni do komunitního plánování, jsou z dotačního řízení o poskytnutí prostředků z MPSV vyloučeni.

2.2.1 Principy komunitního plánování sociálních služeb

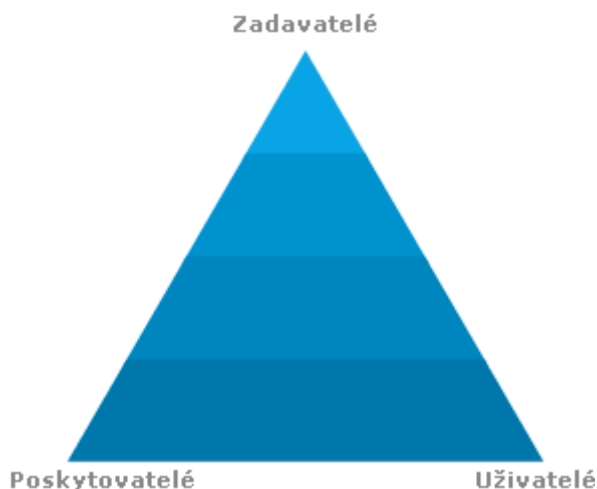
Každý proces komunitního plánování je vždy jedinečný, neboť odráží potřeby konkrétní dané lokality a jejich obyvatel. Aby se jednalo o komunitní plánování, je třeba se řídit základními principy. Vasková a Žežula (2002) popisují celkem sedm základních principů:

1. partnerství mezi všemi účastníky,
2. zapojování místního společenství,
3. hledání nových lidských a finančních zdrojů (spolupráce s podnikateli, význam práce dobrovolníků, sousedská výpomoc),
4. práce s informacemi,
5. průběh zpracování komunitního plánu je stejně důležitý jako výsledný dokument,
6. zohlednění již vytvořené a osvědčené spolupráce,
7. kompromis přání a možností.

V Metodice pro plánování sociálních služeb (Havlík et al. 2007) se již uvádí celkem devět principů:

1. **Princip triády** – partnerství a spolupráce zadavatelů, uživatelů a poskytovatelů. Žádný z účastníků by neměl být opomenut. Tento princip nejlépe vystihuje obrázek č.1, kdy každý z účastníků nevyčnívá, jejich postavení je rovnocenné. Dodržet tento princip může být v některých případech velmi obtížné, zejména u potencionálních uživatelů služeb, např. u lidí bez přístřeší. V takových případech je vhodné alespoň se snažit tento druh cílové skupiny vhodným způsobem oslovit (např. uspořádat pro ně předvánoční večeři) a pokusit se zjistit jejich potřeby, nebo zajistit jejich zastoupení vhodnou osobou.

Obrázek č. 1 Princip triády



Zdroj: http://www.komunitniplanovani.com/kp-o-komunitni-planovani_2/

2. **Princip rovnosti** – kdy každý má právo se starat o věci veřejné, vyjádřit se a mluvit, nikdo nesmí být vylučován či diskriminován. Jednání by měla být vždy vedena tak, aby všechny strany rozuměly tomu, co se říká a nikdo se necítil diskriminován (příkladem mohou být hluší uživatelé). Při jednáních by měly být vyslyšeny všechny názory.
3. **Princip skutečných potřeb** – komunitní plánování by mělo odrážet skutečné potřeby vycházející z aktivního zjišťování těchto potřeb. Zde je třeba mít na paměti rozdíl mezi potřebami a způsoby jejich řešení. To, že se někdo nedokáže sám umýt, najíst, vyřídit něco na úřadě a potřebuje pomoc, nazýváme potřebou. Poskytnutí pečovatelské služby je již možný způsob řešení. (Havlík et al., 2009)
4. **Princip dohody** – výsledkem procesu je vytvořený plán, na němž se dohodli všichni účastníci. Dohodou se rozumí souhlasné rozhodnutí či vzájemný kompromis. Hlasování se používá pouze jako krajní řešení, neboť znamená, že se neumíme dohodnout.
5. **Princip „Vše je veřejné“** – jelikož komunitní plánování je lidech, měl by být celý proces transparentní, jednání by měla být otevřená a o všem by měla být informována široká veřejnost. Tím je zabezpečeno, že proces bude veřejností kladně přijímán.
6. **Princip dosažitelnosti řešení** – přání a potřeb komunity je mnoho, v procesu se však musíme zaměřit pouze na relevantní, dohodnout se na prioritách a stanovit

si cíle, které jsme schopni zrealizovat s přihlédnutím k lidským a materiálním zdrojům.

7. **Princip cyklického opakování** – cykličnost si můžeme představit jako spirálu, kdy se nám některá témata, problémy a jednotlivé fáze opakují, přičemž však reagují na nové podněty. Jakmile splníme cíle, které jsme si stanovili, vstupujeme do dalšího cyklu plánování.
8. **Princip kompetence účastníků** – profesionálně vedený proces v přátelské atmosféře s jasně definovanou zodpovědností a pozicemi
9. **Princip přímé úměry** – zodpovědně vedeným proces vytvoříme kvalitní komunitní plán a naopak.

2.2.2 Fáze komunitního plánování sociálních služeb

Před započítím samotného komunitního plánování je třeba ujasnit si, jakého území se bude plánování týkat, zda pouze obce nebo širšího území. Dalším vymezením je období, na které chceme plánovat a také skutečnost, zda se budeme zabývat pouze sociálními službami nebo i jinými oblastmi, které se sociálními službami souvisí. Dle Metodiky pro plánování sociálních služeb (Havlík et al. 2007) by se mělo plánování týkat pouze sociálních služeb. Při školení na téma komunitní plánování, kterého jsem se zúčastnila na přelomu let 2008/2009, byl názor jednotlivých školitelů (metodiků komunitního plánování s akreditací Ministerstva práce a sociálních věcí) nejednotný. Jedni doporučovali postupovat dle Metodiky, další se domníval, že i oblasti příbuzné, související s celkovým zlepšením kvality života občanů, mohou být součástí komunitního plánu.

Oriniaková, Rosecký (2003) rozdělují postup pro zpracování komunitního plánu do dvou fází:

1. **fáze – úvodní** (autoři doporučují, aby veškeré kroky v této fázi probíhaly současně)
 - situační analýza (demografická, poskytovatelů, analýza zdrojů systému sociálních služeb),
 - informační kampaň (včetně získání názoru veřejnosti formou ankety, průzkumu či jiné techniky),

- vytvoření partnerské koalice pro zpracování komunitního plánu (vytvoření řídicí skupiny a pracovních skupin pro jednotlivé priority komunitního plánu, vše na principu triády),

2. fáze – příprava strategické části komunitního plánování sociálních služeb

- porovnání stávajících sociálních služeb s jejich uživatelskou potřebností,
- SWOT analýza stávajícího systému sociálních služeb,
- strategická část (pracovní návrh plánu),
- veřejné projednání návrhu komunitního plánu a finální verze plánu

Materová (2004) již rozděluje komunitní plánování do tří fází s jednotlivými kroky:

1. fáze – příprava a způsob organizačního zajištění procesu komunitního plánování, propagace

- schválení projektu KP zastupitelstvem,
- vytvoření triády a její proškolení,
- ustanovení koordinátora procesu a příslušného odboru obce, který bude garantem procesu,
- vytvoření řídicí skupiny a konzultační skupiny (rozšířené o zájemce z řad zadavatelů, poskytovatelů, uživatelů a dalších zájemců),
- nastavení organizační a rozhodovací struktury,
- propagace projektu – informační kampaň.

2. fáze – analýzy, získávání podkladů

- zpracování sociodemografické analýzy,
- analýza poskytovatelů a vytvoření adresáře,
- ustanovení pracovních skupin pro jednotlivé oblasti služeb,
- dotazník pro veřejnost,
- analýza potřeb uživatelů,
- veřejná setkávání, kulaté stoly,
- SWOT analýza.

3. fáze – tvorba koncepce Komunitního plánu sociálních služeb, připomínkování, vlastní plán, aktualizace.

- práce v pracovních skupinách na tvorbě koncepce plánu,
- zpracování koncepce a schválení řídicí skupinou,
- veřejné setkání a připomínkování koncepce,
- schválení koncepce zastupitelstvem,
- rozpracování koncepce v Komunitní plán sociálních služeb,
- schválení plánu řídicí skupinou a následně zastupitelstvem včetně způsobu jeho aktualizace,
- pravidelná aktualizace plánu.

Autorka však zároveň uvádí, že posloupnost jednotlivých kroků není zavazující, neboť tyto mohou probíhat současně, stejně tak se mohou překrývat i jednotlivé fáze. Záleží na konkrétní situaci v dané obci, z čehož je zřejmé, že každý proces je unikátní.

Matoušek (2007) rozděluje komunitní plánování celkem na šest fází, přičemž vychází z rozdělení do jednotlivých fází dle Vaskové a Žezuly (2002):

1. fáze – příprava

- zformování pracovní skupiny,
- určení, koho je třeba do přípravy zapojit,
- přizvání dalších účastníků,
- plán na získání politické podpory.

2. fáze – vytvoření řídicí skupiny

- zapojení všech účastníků při tvorbě řídicí struktury,
- vytvoření řídicí struktury,
- stanovení pravidel jednání řídicí struktury.

3. fáze – definování problémů a potřeb

- představení zájmů, potřeb a cílů všech účastníků,
- vytvoření postupů pro participaci veřejnosti na komunitním plánování,
- analýza potřeb a zhodnocení existujících zdrojů,

- hodnocení slabých a silných stránek existujícího systému sociálních služeb,
- formulace příležitostí a rizik týkajících se rozvoje sociálních služeb.

4. fáze - návrh rozvoje sociálních služeb

- formulace hodnot, které tvoří základ komunitního plánování,
- formulace cílů a priorit,
- pojmenování překážek, které lze očekávat,
- vypracování přehledu regionálních i nadregionálních zdrojů,
- dosažení souhlasu většiny účastníků komunitního plánování.

5. fáze - formulace strategie rozvoje sociálních služeb

- formulace plánů a časových horizontů,
- zpracování konečné verze KP,
- zpracování systému sledování realizace KP,
- předložení KP k diskusi veřejnosti,
- předložení KP ke schválení zastupitelstvem.

6. fáze - provádění plánů

- realizace plánu,
- informování veřejnosti o postupu realizace KP,
- průběžné vyhledávání a zapojování nových partnerů,
- případné revize výchozího plánu a formulace alternativ.

Metodiky pro plánování sociálních služeb (Havlík et al. 2007) již uvádějí celkem osm fází plánovacího procesu:

1. fáze - stanovení a formulace poslání plánování sociálních služeb,
2. fáze - získání politické podpory pro plánování sociálních služeb metodou komunitního plánování,
3. fáze - vytvoření organizační struktury a definování konkrétních kompetencí a odpovědnosti,
4. fáze - popsání sociální situace na daném území,

5. fáze - stanovení priorit,
6. fáze - zpracování plánu rozvoje sociálních služeb,
7. fáze - monitorování realizace opatření a aktivit,
8. fáze - vyhodnocení.

Z předchozího výčtu je zřejmé, že celý proces se vyvíjel a stával se metodologicky propracovanějším.

Pro účely této práce se zaměřím na popis procesu tak, jak je uveden v Metodikách pro plánování sociálních služeb (Havlík et al. 2007).

1. Stanovení a formulace poslání plánování sociálních služeb. Je důležité stanovit si, proč chceme plánovat, čeho chceme dosáhnout. Poslání je jasné, srozumitelné, stručné vyjádření toho, co chceme dosáhnout, směřuje do budoucnosti. Měli by mu porozumět nejen ti, kteří ho stanovili, ale také široká veřejnost. Každé poslání by mělo být jedinečné, neboť odráží specifika daného území a občanů v něm žijících.

2. Získání politické podpory pro plánování sociálních služeb metodou komunitního plánování. Aby se komunitní plánování stalo platné, je důležité nechat si rozhodnutí o započítání komunitního plánování i samotný proces schválit v zastupitelstvu příslušné obce. Tímto se celý proces stane závazný i politicky. Vhodné je zapojit do procesu představitele politické reprezentace, například jim nabídnout účast při jednáních jednotlivých pracovních skupin, a stanovit garanta z řad představitelů samosprávy s jasně určenými kompetencemi a odpovědností.

3. Vytvoření organizační struktury a definování konkrétních kompetencí a odpovědnosti. Přesně stanovit organizační strukturu, například pracovní skupiny na nejnižší úrovni, následuje řídicí skupina, poté manažerský tým, který je odpovědný radě a zastupitelstvu obce. V tomto kroku je nezbytné v každém stupni zachovávat princip triády. Nejobtížnějším úkolem je zapojení a participace veřejnosti na procesu, zejména uživatelů.

Každý článek organizační struktury musí mít své kompetence, odpovědnost, úkoly, náplně práce. Doporučuje se vytvořit si základní listinu či jednací a organizační řád v písemné podobě a samozřejmě veřejně přístupné.

Celý proces je nutno koordinovat, proto je třeba určit osobu zodpovědnou za proces. Obvykle tuto činnost vykonává jednotlivec - koordinátor komunitního plánování či skupina, kteří jsou zároveň garanty procesu.

4. Popsání sociální situace na daném území. Tato fáze zahrnuje zmapování sociálních služeb včetně jejich poskytovatelů, které jsou v daném území nabízeny, popis lokality po stránce demografické, nejčastěji formou sociálnědemografické analýzy, zjišťování přání, potřeb a názorů uživatelů, poskytovatelů a veřejnosti. Součástí popisu je i finanční analýza sociálních služeb – výdaje, náklady na jednotlivé služby a zdroje příjmů na tyto služby.

5. Stanovení priorit. Stanovení priorit v sobě zahrnuje plánování, vytvoření vizí. Před jejich formulací je třeba zhodnotit současný stav ze všech pohledů. Doporučenou metodou je využití SWOT analýzy. Zhodnocení silných a slabých stránek vnitřního systému sociálních služeb a analýza vnějších okolností, které danou oblast ovlivňují prostřednictvím příležitostí a ohrožení. SWOT analýza poté slouží jako podklad pro definování cílů (priorit), kterých chceme v určitém období dosáhnout, formulovat konkrétní opatření, prostřednictvím kterých cíle dosáhneme a rozpracování opatření do jednotlivých aktivit, kroků, úkolů, jimiž dojde k naplnění opatření. V procesu se zaměřujeme na takové cíle, jež jsou reálné, tedy realizovatelné.

6. Zpracování plánu rozvoje sociálních služeb. Komunitní plán či plán rozvoje sociálních služeb je výstupem procesu a obsahuje postup k naplnění cílů a vizí na stanovené období. Je vytvořený na základě dohody mezi uživateli, zadavateli a poskytovateli. S plánem by měla být seznámena veřejnost, s možností jej připomínkovat. Následně plán schvaluje politická reprezentace, tedy zastupitelstvo dané obce (či jednotlivá zastupitelstva v případě, že je plán vytvořen pro území několika obcí) a tímto se stává závazným strategickým materiálem.

7. Monitorování realizace opatření a aktivit. Nezbytné, stejně jako u každého jiného plánování, je provádět průběžnou kontrolu realizace plánu. Způsoby monitorování plnění plánu jsou součástí schváleného plánu.

8. Vyhodnocení. Plánování se provádí na určité, předem stanovené období. Na jeho závěru je třeba vyhodnotit plán jako celek. Touto fází zároveň začíná další plánovací cyklus.

2.2.3 Zjišťování potřeb v procesu komunitního plánování

Klíčovým pojmem komunitního plánování sociálních služeb je zlepšení dostupnosti služeb, tedy zajištění takových služeb, které budou místně, typově a finančně dostupné, ale také

kvalitní a efektivně využívající finanční prostředky a současně odrážející místní potřeby. (Úlehla, 2010)

ZSS stanovuje povinnost obcím a krajům zjišťovat „*potřeby poskytování sociálních služeb osobám nebo skupinám osob na svém území*“ (ZSS § 94, § 95). Tato formulace se jeví jako zavádějící, neboť není smyslem komunitního plánování sociálních služeb zjišťování potřeby sociálních služeb, ale zjišťování toho, co lidé potřebují ke zlepšení kvality života ve svém území. (Úlehla, 2010)

Zjišťování potřeb uživatelů může pomoci rozkrýt nedostatky a mezery v poskytovaných sociálních službách a oblastí, ve kterých lidem zatím nepomáhá žádná služba. (Havlík e al., 2007) V případě komunitního plánování náměty nejčastěji přicházejí ze dvou zdrojů: od pracovníků organizací poskytujících sociální služby a od samotných členů komunity. (Kubalčíková, 2009)

Potřeby komunity lze zjišťovat různými výzkumnými metodami a technikami. Nejčastěji bývá využíváno dotazníkové šetření, tedy kvantitativní přístup. Jeho výhodou je malá nákladnost co do času, financí i personálního zajištění. Nevýhodou je jeho malá návratnost a omezený rozsah informací, jež nám neumožňuje porozumět problému do hloubky. Dalšími doporučovanými metodami jsou hodnocení existujících sociálních služeb, metoda neveřejného dotazování tzv. klíčových informantů – obvykle expertů na danou problematiku, metoda veřejného setkání, metoda řízeného skupinového rozhovoru, případová studie – např. analýza vybrané sociální služby, metoda studia písemných pramenů, či metoda rozhovoru. (Havlík et al., 2007)

V rámci procesu komunitního plánování se snažíme seriózním výzkumem získat přehled o potřebách osob na daném území, popsat stávající nabídku poskytovaných služeb a jejich vzájemným srovnáním a porovnáním s prioritami vytvořit jednotlivé výstupy procesu plánování. Tento výstup slouží jako podklad při jednání s poskytovateli o možnosti změny v nabídce služeb tak, aby byly blíže občanovi. (Úlehla, 2010)

3 DOBROVOLNICTVÍ

Dobrovolnictví, jak bylo uvedeno v kapitole 1 této práce, je svobodně vykonávaná činnost ve prospěch druhých. Setkáváme se s ním v mnoha oblastech života společnosti. Nejčastěji ve spojitosti s přírodními katastrofami, v oblasti životního prostředí, sociálních a zdravotní oblasti a mnoho dalších. Často si ani neuvědomujeme, že se jedná o dobrovolnictví, neboť dobrovolnictví může mít různé podoby.

Tošner a Sozanská (2006) rozdělují dobrovolnictví na několik druhů, přičemž hranice mezi jednotlivými druhy lze někdy obtížně stanovit, často dochází i k jejich vzájemnému prolínání:

- občanská či sousedská výpomoc – jedná se o vzájemnou protislužbu mezi sousedy či širší rodinou, hojně bylo rozšířeno v době před rokem 1989,
- dobrovolnictví vzájemně prospěšné – vykonávané například mezi občany v obci, v komunitě, mezi členy sportovním klubu či jiné organizace,
- dobrovolnictví veřejně prospěšné – liší se od předchozí dvou tím, že zde obvykle není vztah mezi organizací, společností, ve které je dobrovolnictví vykonáváno, a dobrovolníkem. Tento druh dobrovolnictví vychází z potřeby dobrovolníka pomáhat druhým.

Za dobrovolnictví se považuje také dárcovství, tedy pasivní forma dobrovolnictví charakteristická poskytnutím finanční částky či jiného daru na veřejně prospěšné účely, a dobrovolná služba⁶ jako dlouhodobá dobrovolná činnost v zahraničí (www.dobrovolnik.cz).

Fříč a kol. (2001) člení dobrovolnictví také podle role, kterou dobrovolníci v organizaci zastávají na organizace:

- jejichž chod je na dobrovolnících přímo závislý, bez nichž by organizace nemohla naplňovat své cíle a poslání, dobrovolníci svým počtem převyšují profesionální zaměstnance,

⁶ Na rozdíl od dobrovolnické služby, pojmu uvedeném v zákoně o dobrovolnictví č. 198/2002 Sb.

- kde dobrovolníci vykonávají činnosti spolu s profesionálními zaměstnanci, znamenají výraznou finanční úsporu nákladů organizace, jejich činnost je možné nahradit zaměstnancem,
- kde činnost dobrovolníků není pro vlastní chod organizace nepostradatelná, to znamená, že dobrovolníci vykonávají aktivity, které doplňují služby poskytované zaměstnanci, jedná se o druh přidané hodnoty, organizace by se bez dobrovolníků obešla.

Pro účely této práce je relevantní právě dobrovolnictví veřejně prospěšné, vykonávané v organizacích poskytující zejména sociální služby, kdy činnost dobrovolníků není pro vlastní chod organizace nepostradatelná.

3.1 Historie dobrovolnictví v České republice

Počátky dobrovolnictví můžeme spatřovat již v dávné minulosti v souvislosti s aktivitami zaměřenými na chudé, sirotky, nemocné či jiné společensky prospěšné činnosti. Aktivní v této oblasti byli zejména věřící, neboť právě v jejich posvátných textech se objevuje motiv nezištné pomoci bližnímu či nasazení pro obecné blaho. (www.dobrovolnik.cz) „*Evropská tradice dobrovolnictví se odvíjí od práce církevních charitativních organizací.*“ (Tošner, Sozanská, 2006, s. 26). K rozmachu dobrovolnictví dochází v souvislosti s rozvojem průmyslové výroby v době nástupu raného kapitalismu, v době velkých společenských změn. Dobrovolnictví se zaměřuje na rostoucí vrstvu lidí žijících v nedůstojných podmínkách, ale také na spolkovou činnost.

V českých zemích se dobročinnost rozvíjí v 19. století, kdy vzniká mnoho vlasteneckých spolků. Spolky se zaměřují na umění, kulturu, vzdělání, vědu a na spolupráci a pomoc. Velký rozmach nastává po roce 1918, po vzniku samostatného Československa. Dobrovolné organizace se rozrůstají. Vývoj byl přerušen druhou světovou válkou. Po válce dochází k obnově spolkového a občanského života, snahy o jejich rozvoj však byly ukončeny převzetím moci komunisty. Změna nastává až po roce 1989. S nástupem tržního hospodářství dochází také k obnově občanských iniciativ a k rozvoji neziskového sektoru. Právě neziskové organizace byly závislé na činnosti dobrovolníků. Povědomí veřejnosti o jejich práci se postupně zvyšovalo. Postupně začala vznikat dobrovolnická centra, jež se snažila propagovat a podporovat dobrovolnictví. Až rok 2001, vyhlášený Organizací spojených národů jako Mezinárodní rok dobrovolnictví, znamená zásadní posun v postoji

k dobrovolnictví. Byly vedeny kampaně o dobrovolnictví s cílem upozornit na aktivity dobrovolníků. Zároveň se začal připravovat zákon o dobrovolnictví, který byl přijat dne 24. dubna 2002 pod číslem 198/2002. (Tošner, Sozanská, 2006)

3.2 Dobrovolnictví v České republice v současnosti

Dobrovolnictví v českých zemích po roce 1989 začalo opět ožívat. Chyběla zde však odborná pomoc, možnost nalézt nějaké informace o tom, jak by měl dobrovolník v organizaci pracovat, co vše je třeba pro to učinit.

V roce 1993 vznikla nadace pro rodinu HESTIA, která připravovala semináře a kurzy pro sociální pracovníky a ostatní pomáhající profese. V roce 1998 se HESTIA přeměnila na občanské sdružení a založila organizační článek HESTIA – Národní dobrovolnické centrum (dále jen HESTIA). HESTIA se začala v České republice výrazně angažovat v dobrovolnictví, zejména vytvořením metodiky dobrovolnictví a pořádáním pravidelných kurzů, pomáhala při založení regionálních dobrovolnických centrech a realizuje vlastní dobrovolnické programy. V roce 2001 se podílela na přípravě zákona o dobrovolnické službě. (www.hest.cz)

Dobrovolnictví se začalo spontánně rozvíjet, vyvstala však potřeba vytvořit co nejvhodnější klima pro fungování dobrovolnictví v České republice. Proto byl vytvořen Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů, který nabyl účinnosti k 1. lednu 2003. *“Cílem tohoto zákona bylo vymezení mantinelů a rámcových podmínek pro dobrovolnickou činnost a posílení tendencí ke zvyšujícím se profesních kompetencí k výkonu dobrovolných aktivit“* (Gjuričová, 2008).

ZDS taxativně vymezuje oblasti, ve kterých je možné vykonávat dobrovolnickou službu: pomoc nezaměstnaným, osobám sociálně slabým, zdravotně postiženým, seniorům, příslušníkům národnostních menšin, imigrantům, osobám po výkonu trestu odnětí svobody, osobám drogově závislým, osobám trpícím domácími násilím, pomoc při péči o děti, mládež a rodiny v jejich volném čase, pomoc při katastrofách, v oblasti ochrany životního prostředí a při zachování kulturního dědictví a také dobrovolnictví v rámci mezinárodních organizací. ZDS stanovuje podmínky, za kterých stát podporuje dobrovolnickou službu a upravuje vzájemné postavení subjektů dobrovolnické služby – dobrovolník, vysílající organizace, přijímající organizace. Zákon vymezuje přesná pravidla pro výkon dobrovolnické služby, podmínky uzavírání smluvních vztahů mezi dobrovolníkem, vysílající a při-

jímající organizací, vymezení povinností a podmínek působení dobrovolníků v organizacích. Zákon dává možnost vysílajícím organizacím - nestátním neziskovým organizacím - občanským sdružením, obecně prospěšným společenstvem, církvím, náboženským společenstvem a právnickým osobám církví si požádat o akreditaci k poskytování dobrovolnické služby a v případě jejího udělení možnost požádat o dotaci (ZDO, §11) na část výdajů spojených s evidencí dobrovolníků, s jejich přípravou pro výkon a se zajišťováním výkonu dobrovolnické služby, tedy na organizování dobrovolnictví, a na krytí pojistného na odpovědnost za škodu na majetku nebo zdraví a na pojistné na důchodové pojištění. Jak vyplývá ze statistiky, zájem o akreditace se neustále zvyšuje. V roce 2005 získalo akreditaci 23 organizací, v roce 2007 to bylo již 54 akreditací (Statistický přehled o udělených akreditacích vysílajícím organizacím k výkonu dobrovolnické služby dle zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů za období 2005-2008, Ministerstvo vnitra ČR, dostupné na <http://www.mvcr.cz/clanek/dobrovolnicka-sluzba-500539.aspx?q=Y2hudW09NA%3d%3d>). Udělená akreditace zaručuje organizaci, že na ni bude pohlíženo jako na kvalitní.

ZDS se nevztahuje na organizace podléhající režimu jiných zákonů, např. dobrovolní hasiči. ZDS není direktivní, dává možnost organizaci se svobodně rozhodnout, zda požádá o akreditaci a bude se řídit tímto zákonem, nebo bude dobrovolnictví vykonávat na základě občanského zákoníku. Jako každý zákon, i tento není dokonalý, a proto se pracuje na jeho aktualizaci. Mezi body, jež se zvažuje zařadit do případné novely, se objevuje například doplnění a terminologická úprava taxativního výčtu oblastí výkonu dobrovolnické služby – rozšíření počtu oblastí a možnost vysílat dobrovolníky i do obchodních společností, jež konají aktivity ve veřejném zájmu – zejména v oblasti zdravotní, sociální a kulturní. Odbor prevence kriminality Ministerstva vnitra ČR, v jehož gesci je plnění úkolů vyplývajících ze ZDS, předpokládá nabytí účinnosti novely zákona, v případě jejího kladného projednání, k 1. lednu 2012. (Jiránek, 2010)

Výše popsaný zákon upravuje takzvaný manažerský model dobrovolnictví, kdy s dobrovolníky pracují profesionálně vedená dobrovolnická centra. Tento typ dobrovolnictví je typický ve Spojených státech amerických. V našich, evropských podmínkách, se setkáváme častěji s takzvaným komunitním typem dobrovolnictví, který je charakteristický činností dobrovolníků v místní komunitě, jako je církev, sportovní klub či jiná organizace. Stává se však, že i tento typ dobrovolnictví se přemění na manažerský, zaměřený na urči-

tou cílovou skupinu. V České republice se vyskytují oba druhy dobrovolnictví. (Tošner, Sozanská, 2006)

3.3 Dobrovolnictví v sociálních službách

Zdravotnictví a sociální služby jsou oblastmi, kde jsou dobrovolníci využíváni nejvíce. (Tošner, Sozanská, 2006) Přesto zákon o sociálních službách ani příslušná prováděcí vyhláška se o dobrovolnících nezmiňují. Zabývají se pouze profesionálními pracovníky v sociálních službách, kteří zde vykonávají odbornou činnost. Jsou to sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách, zdravotničtí pracovníci a pedagogičtí pracovníci. Dobrovolníci tedy nejsou pracovníky v sociálních službách a jejich činnost sama o sobě není sociální službou ve smyslu zákona o sociálních službách. (Tošner, 2007)

Z výše uvedeného vyplývá, že dobrovolníci v sociálních službách nemohou nahradit profesionální pracovníky, ale mohou jim ulehčit jejich práci. Zejména tím, že klientům poskytují takové činnosti, na které již profesionálním pracovníkům nezbývá čas, například přečíst knihu, jít na procházku, nebo si jen popovídat. Tyto činnosti mohou mít pozitivní vliv na klienta a odrazí se v jeho psychické pohodě.

Činnost dobrovolníků v sociálních službách může být ve dvou režimech, na základě zákona o dobrovolnictví v akreditovaném režimu nebo odvozená ze standardů kvality sociálních služeb (příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb.) dle standardu č. 9 Personální a organizační zajištění sociálních služby. V bodě c) a d) příslušného standardu se uvádí, že poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování fyzických osob, které nejsou v pracovně právním poměru s poskytovatelem a zároveň má poskytovatel zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby. Dobrovolníci se mohou v organizacích poskytující sociální služby skrývat za výše uvedeným pojmem *jiné fyzické osoby*. Na poskytovateli je, aby ve vnitřních pravidlech vymezil okruh činností, které dobrovolníci budou vykonávat a to tak, aby nedošlo k rozporu se zákonem o sociálních službách. Dobrovolník může být pro organizaci přínosný také při zvyšování kvality sociálních služeb, neboť dle standardu č. 15, bod c) „...*poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby*“. (Tošner, 2007)

3.4 Koordinace dobrovolníků a jejich přínos

Pokud se organizace rozhodne využívat dobrovolníky, je třeba, aby si ujasnila, k jakým činnostem. Organizace může začít pracovat s dobrovolníky sama, nebo prostřednictvím dobrovolnického centra. Dobrovolnická centra jsou významná svou metodickou podporou organizací spolupracujících s dobrovolníky. Organizují výběr, výcvik, supervize dobrovolníků a koordinátorů dobrovolníků. Dobrovolnická centra zajišťují propagaci dobrovolnictví, vedou databáze dobrovolníků i organizací s dobrovolníky spolupracujícími a umožňují rozšíření dobrovolnictví do dalších organizací. (www.dobrovolnik.cz)

Čančík (2008) rozděluje dobrovolnická centra do tří různých skupin. Dobrovolnická centra, která zajišťují dobrovolníky pro vlastní organizaci, obvykle se jedná se o velké organizace, které provozují vlastní sociální nebo zdravotní zařízení. Tato centra většinou neusilují být vysílajícími organizacemi pro další zařízení (přijímající organizace). Dalším typem jsou organizace, které realizují dobrovolnictví jako doplňkovou činnost ke svým aktivitám a nemají zájem šířit dobrovolnictví do dalších organizací a posledním typem jsou dobrovolnická centra, která systematicky vyhledávají, připravují a starají se o dobrovolníky pro jiné organizace.

Klíčovou osobou je koordinátor dobrovolníků. Jeho pracovní náplní je zprostředkovávání vzájemného kontaktu mezi dobrovolníky, zaměstnanci, klienty organizace a případně dobrovolnickým centrem. Poté je možné zahájit nábor dobrovolníků včetně jejich přípravy, zaškolení a výcviku. „*Příprava dobrovolníka obsahuje dvě složky, a to obecně dobrovolnickou a speciální či odbornou, vztahující se k charakteru jeho činnosti*“ (Tošner, Sozanská, 2006, s. 79) Ukončením této fáze je podepsání smlouvy s dobrovolníkem. Následuje již samotná činnost dobrovolníka v organizaci. Stejně jako zaměstnanci i dobrovolníci potřebují psychickou podporu ke své činnosti, aby nedošlo ke ztrátě motivace. Jako vhodný způsob se jeví právě provádění supervizí. V jednodušších případech koordinátorem dobrovolníků, v ostatních případech zkušeným supervizorem. Nesmí se ovšem zapomínat ani na ocenění a odměnění dobrovolníků. Zde je myšlena nepeněžitá forma odměny, například přání k narozeninám, uspořádání večírku či jiného akce pro dobrovolníky, zaslání děkovného dopisu od vedení organizace. (Tošner, Sozanská, 2006) „*Zkušenosti ukazují, že i velmi kvalitně vzdělaní dobrovolníci bez trvalé podpory v programu dlouho nevydrží.*“ (Čančík, 2009)

S koordinací souvisí i evidence, vykazování činnosti dobrovolníků. Tyto podklady se pak mohou stát podkladem pro hodnocení přínosu dobrovolníků pro organizace.

4 KOMUNITNÍ PLÁNOVÁNÍ V NOVÉM JIČÍNĚ

V této kapitole popíšete na konkrétním příkladu města Nový Jičín, jak probíhal proces komunitního plánování a dále stručně představím výstup – komunitní plán.

Město Nový Jičín leží v severovýchodní části České republiky v Moravskoslezském kraji. Město je správní, hospodářské a kulturní centrum novojičínského okresu. Nový Jičín má od 1. 1. 2011⁷ 6 místních částí: Nový Jičín (jádrová městská část), Žilina, Straník, Bludovice, Kojetín a Loučka s celkovým počtem obyvatel cca 25 000 obyvatel.

Město Nový Jičín je veřejnoprávní korporací, má vlastní majetek. V právních vztazích vystupuje svým jménem a nese odpovědnost z těchto vztahů vyplývajících. Orgány města Nový Jičín jsou: zastupitelstvo města, rada města, starosta, městský úřad, zvláštní orgány a městská policie. Jedinou organizační složkou města Nový Jičín je pečovatelská služba.

4.1 Charakteristika komunitního plánování v Novém Jičíně

Komunitní plánování sociálních služeb v Novém Jičíně bylo zahájeno v roce 2004, kdy iniciátorem procesu byl odbor sociálních věcí Městského úřadu Nový Jičín. Politická podpora procesu komunitního plánování byla vyslovena Zastupitelstvem Města Nový Jičín dne 25. 11. 2004, kdy byl schválen postup přípravy komunitního plánování sociálních služeb města. Postupně začaly vznikat jednotlivé pracovní skupiny zaměřené na určitou cílovou skupinu obyvatelstva při respektování principu triády. V lednu roku 2005 byli radou města jmenováni členové pracovní skupiny péče o rodinu a pracovní skupiny péče o handicapované, v srpnu téhož roku rada města jmenovala členy pracovní skupiny péče o seniory a pracovní skupiny péče o občany sociálně vyloučené. Členové pracovních skupin byli proškoleni v metodě komunitního plánování sociálních služeb a postupně začali vytvářet SWOT⁸ analýzy a první návrhy jednotlivých cílů a opatření v oblasti sociálních služeb, ale také služeb příbuzných. (Komunitní plán rozvoje sociálních služeb a služeb souvisejících ve městě Nový Jičín na léta 2009-2011)

⁷ Do 31. 12. 2010 byla součástí města Nový Jičín i místní část Libhošť. Na základě výsledků místního referenda došlo od 1. 1. 2011 k osamostatnění této obce, kde žije cca 1500 obyvatel.

⁸ SWOT analýza – analýza vnitřních silných a slabých stránek a vnějších hrozeb a příležitostí.

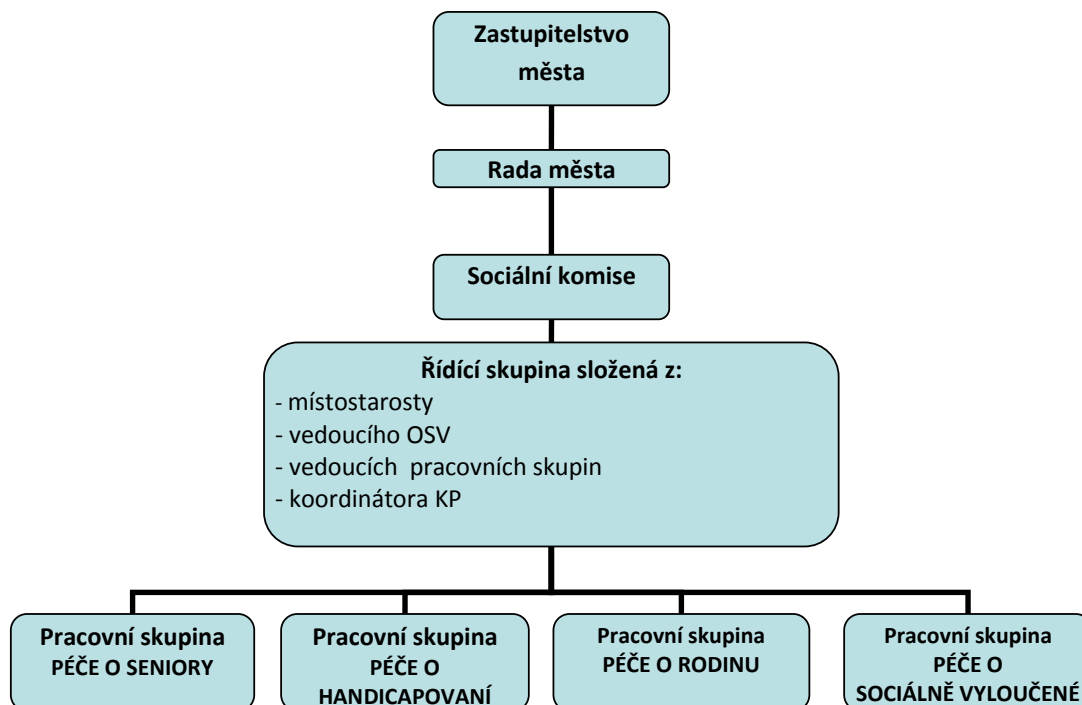
V průběhu roku 2005 došlo k mapování poskytovatelů sociálních služeb a služeb souvisejících působících na území města, jehož výsledkem bylo vydání Katalogu poskytovatelů sociálních služeb a služeb souvisejících v prosinci roku 2005. Bylo provedeno dotazníkové šetření mezi obyvateli města s názvem KROSS (Koncepce rozvoje obce v sociálních službách), jehož cílem bylo zjistit kvalitu a rozsah sociálních služeb poskytovaných ve městě a jeho místních částech a potřebnost nových sociálních služeb. Nejvýznamnějším výstupem z tohoto šetření bylo zjištění, že ve městě chybí navazující sociální služby pro klienty mentálně postižené a postižené kombinovanými vadami po ukončení docházky do speciální mateřské školy a speciální základní školy v Novém Jičíně. Výsledkem bylo zahájení přípravy realizace projektů, které by tyto služby ve městě zajistily.

V roce 2006 pokračovala jednání jednotlivých pracovních skupin. Odbornou firmou byla vytvořena sociálně demografická analýza města Nový Jičín.

Koncem roku 2006 došlo z důvodů personálních k přerušení procesu komunitního plánování, jednotlivé pracovní skupiny se přestaly scházet.

Proces se podařilo obnovit v květnu 2008, kdy byla vytvořena pracovní pozice - koordinátor komunitního plánování, který má v náplni práce řídit a organizovat proces komunitního plánování. Opět byla zastupitelstvu města předložena informace o zahájení prací na obnově procesu komunitního plánování. Zastupitelstvo vyjádřilo procesu svou podporu. V obnoveném složení se začaly scházet pracovní skupiny. Do procesu se podařilo zapojit téměř všechny poskytovatele sociálních služeb působících na území města, ale také uživatele zejména z řad seniorů, zdravotně postižených a rodin s dětmi. V průběhu komunitního plánování v Novém Jičíně se jednotlivé pracovní skupiny shodly, že se budou zabývat nejen sociálními službami, ale také aktivitami, které zlepšují kvalitu života občanů a jsou pro dané cílové skupiny důležité. Proto byly do komunitního plánu zahrnuty i priority, které nejsou řešeny zákonem o sociálních službách. Došlo k ustálení organizační struktury komunitního plánování, viz následující obrázek, a rozdělení příslušných kompetencí a odpovědnosti.

Obrázek č. 2 Organizační schéma komunitního plánování sociálních služeb v Novém Jičíně



Zdroj: Komunitní plán rozvoje sociálních služeb a služeb souvisejících ve městě Nový Jičín na léta 2009-2011

Pracovní skupiny na svých společných jednáních dospěly k názoru, že některé důležité kroky komunitního plánování byly opomenuty. Došlo k formulaci poslání a vize komunitního plánování, tedy stanovení směru, kterým se má komunitní plánování ve městě ucházet.

Poslání komunitního plánování sociálních služeb v Novém Jičíně:

„Prostřednictvím komunitního plánování dosáhnout vytvoření komplexní a dostupné sítě sociálních služeb ve městě Nový Jičín.“ (Komunitní plán rozvoje sociálních služeb a služeb souvisejících ve městě Nový Jičín na léta 2009-2011)

Vize komunitního plánování sociálních služeb v Novém Jičíně:

„Podpora stávajících kvalitních a rozvoj nových sociálních služeb ve městě Nový Jičín v souladu s potřebami občanů města.“ (Komunitní plán rozvoje sociálních služeb a služeb souvisejících ve městě Nový Jičín na léta 2009-2011)

V polovině roku 2009 pracovní skupiny vytvořily nebo zrevidovaly dosavadní SWOT analýzy a připravily návrhy cílů, opatření a jednotlivých dílčích aktivit, kterými lze naplnit stanovené cíle. Současně došlo k novému mapování poskytovatelů sociálních služeb působících na území města Nový Jičín, neboť přijetím zákona o sociálních službách došlo v této oblasti k mnoha změnám.

Obnovení procesu znamenalo také obnovení průběžného informování občanů o komunitním plánování a o sociálních službách. Komunitní plán rozvoje sociálních služeb a služeb souvisejících města Nový Jičín na léta 2009 – 2011 (dále jen komunitní plán) byl schválen zastupitelstvem města dne 3. 11. 2009 a tím se stal závazným strategickým materiálem.

4.2 Obsah komunitního plánu města Nový Jičín

Komunitní plán obsahuje část popisnou, ve které je popsána metoda komunitního plánování, obecně sociální služby a proces komunitního plánování ve městě Nový Jičín. Následuje část praktická, ve které jsou výstupy z jednotlivých pracovních skupin včetně charakteristik těchto skupin a organizací, jejichž činnost s danou cílovou skupinou souvisí. Závěr komunitního plánu se zabývá vyhodnocováním jeho plnění.

Pracovní skupina péče o sociálně vyloučené. Cílová skupina, kterou se tato pracovní skupina zabývá, je velmi různorodá. Jedná se o osoby nezaměstnané, osoby vracející se z výkonu trestu odnětí svobody či ústavní výchovy, osoby závislé na alkoholu či jiných návykových látkách, osoby bez přístřeší, osoby v krizi atd.

V oblasti péče o sociálně vyloučené působí následující akreditované organizace:

- o.s ADRA, Azylové domy Nový Jičín poskytující pobytovou službu azylový dům pro muže,
- Centrum pro zdravotně postižené Moravskoslezského kraje, o.s., detašované pracoviště Nový Jičín nabízející službu odborného sociálního poradenství, tzv. občanskou poradnu,
- Centrum psychologické pomoci, p.o., Rodinná a manželská poradna Nový Jičín poskytující ambulantní službu odborného sociálního poradenství i pro osoby v krizi,
- RENARKON, o.p.s – terénní program na Novojičínsku realizující na území města terénní službu pro osoby drogově závislé.

Dále zde působí další organizace, které s výše uvedenou cílovou skupinou přicházejí ve zvýšené míře do styku:

- Probační a mediační služba ČR, středisko Nový Jičín, která např. zajišťuje výkon alternativních trestů.
- Úřad práce Nový Jičín.

Činnosti této pracovní skupiny se neúčastní žádní uživatelé z důvodu jejich obtížného zapojení, proto zde pracují osoby, které přicházejí do styku s potencionálními uživateli služeb určených cílové skupině této pracovní skupin. Složení pracovní skupiny je velmi zajímavé, neboť jsou zde jak zástupci výše uvedených organizací, tak zástupci organizací, které v rámci své činnosti řeší problémy cílové skupiny (např. sociální sestra z nemocnice, pracovnice úřadu práce, sociální pracovník dětského domova, ředitelka odborného učiliště a praktické školy, zástupce Policie ČR), ale také občané, kteří se rozhodli hájit zájmy cílové skupiny.

Na základě SWOT analýzy byla stanoveny skupinou tyto cíle. (Komunitní plán rozvoje sociálních služeb a služeb souvisejících ve městě Nový Jičín na léta 2009-2011):

- rozvoj aktivit směřujících k prevenci vzniku sociálně patologických jevů v rodinách se záměrem zřídit ve městě nízkoprahové zařízení pro děti a mládež,
- občanské poradenství – podpora činnosti občanské poradny v Novém Jičíně (v průběhu tvorby komunitního plánu došlo k otevření občanské poradny z dotace města, bez poskytnutí státní dotace, proto byl cíl změněn na podporu činnosti, aby nedošlo ke zrušení této služby),
- hledání možností vzniku multifunkční ubytovny, jejímž posláním by bylo řešit problematiku bydlení širokého okruhu osob, ubytovna by nebyla sociální službou dle zákona č. 108/2006 Sb.

Pracovní skupina péče o rodinu. Cílovou skupinou jsou rodiny s dětmi a mládeží, a to jak rodiny fungující, tak rodiny v obtížné životní situaci, které potřebují pomoci řešit své problémy. Pracovní skupina se nezabývá problematikou rodiny se zdravotně postiženými dětmi a mládeží.

V oblasti péče o rodinu působí v Novém Jičíně následující akreditované organizace:

- o.s. ADRA, Azylové domy Nový Jičín provozující pobytové zařízení azylový dům pro matky s dětmi,

- Centrum psychologické pomoci, p.o., Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy Nový Jičín poskytující ambulantní odbornou poradenskou činnost.

Dále zde působí další organizace, které se angažují v oblasti rodiny:

- M-centrum, rodinné centrum pro nový život, o.s. nabízející, vzdělávací a volnočasové aktivity pro rodiče s dětmi do 5 let,
- Proficio, o.s. zaměřující se také na vzdělávací a volnočasové aktivity pro rodiny s dětmi,
- Středisko volného času Fokus Nový Jičín,
- Dětský domov Nový Jičín.

V pracovní skupině byly na základě SWOT analýzy stanoveny dva základní cíle (Komunitní plán rozvoje sociálních služeb a služeb souvisejících ve městě Nový Jičín na léta 2009-2011):

- rozvoj aktivit směřujících k prevenci vzniku sociálně patologických jevů v rodinách, jehož smyslem je podpořit stávající fungující rodiny např. zvýšením informovanosti o nabídce aktivit pro rodiny, děti a mládež,
- dílčí kroky k řešení poruch chování u dětí (šikana, agrese, trestná činnost ...) podporou vzniku poradny zaměřující se na terapeutickou činnost a jako další aktivit byla podpořena myšlenka vzniku nízkoprahového zařízení pro děti a mládež,
- dále pracovní skupina podpořila cíl zřízení nízkoprahového zařízení ve městě z pracovní skupiny péče o sociálně vyloučené.

Pracovní skupina péče o handicapované. Cílovou skupinou jsou všechny osoby s postižením, ať smyslovým, tělesným, mentálním či jiným bez omezení věku.

V oblasti péče o handicapované působí v Novém Jičíně následující akreditované organizace:

- Centrum pro zdravotně postižené Moravskoslezského kraje, o.s., detašované pracoviště Nový Jičín poskytující ambulantní službu odborného sociálního poradenství pro zdravotně postižené občany a terénní službu osobní asistence,
- Domov Duha, p.o. a Domov Paprsek, p.o. poskytující pobytovou službu domov pro osoby se zdravotním postižením

- KAFIRA, o.s., středisko Nový Jičín realizující jak terénní tak ambulantní služby odborného sociálního poradenství a sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením,
- Pečovatelská služba OASA Nový Jičín poskytuje terénní pečovatelskou službu,
- Slezská diakonie, provozující ve městě tři služby – ambulantní služby denní stacionář a sociálně terapeutické dílny a pobytovou službu chráněné bydlení,
- Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých ČR, oblastní odbočka Nový Jičín poskytující terénní i ambulantní služby odborného sociálního poradenství a sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením,
- Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením v ČR, o.s., Místní organizace SPMP ČR Nový Jičín, Denní stacionář ŠKOLA ŽIVOT provozuje ambulantní službu denní stacionář,
- ve městě, dle potřeby a zájmu klientů, působí také organizace poskytující terénní služby ranné péče, jedná se o: Středisko rané péče Tamtam Olomouc, Středisko rané péče SPRP Ostrava a Slezská diakonie a další terénní službu osobní asistence zde realizuje o.s. Podané ruce, o.s – Projekt OsA Frýdek-Místek.

Město se vyznačuje velmi různorodou strukturou organizací v oblasti péče o osoby s handicapem:

- DĚCKO, o.p.s. zajišťuje skupinovou dopravu mentálně postiženým a postiženým kombinovanými vadami,
- Klub stomiků okresu Nový Jičín je zájmová klubová organizace pro stomiky⁹
- RAINMAN zajišťuje informování, vzdělávání a volnočasové aktivity pro rodiny dětí s autismem,
- Speciální mateřská a speciální základní škola Nový Jičín,
- Svaz tělesně postižených v ČR, o.s. – místní organizace Nový Jičín pomáhá zajišťovat potřeby a zájmy svých tělesně postižených členů,

⁹ Stomie – uměle chirurgicky založené vyústění tlustého střeva, tenkého střeva nebo močovodu

- Odborné učiliště a Praktická škola Nový Jičín poskytuje střední vzdělávání.

Výstupy z pracovní skupiny tvoří následující cíle (Komunitní plán rozvoje sociálních služeb a služeb souvisejících ve městě Nový Jičín na léta 2009-2011):

- návrh zajištění bezbariérovosti města včetně zpracování a zveřejnění bezbariérové mapy,
- dokončení rekonstrukce budovy denního stacionáře a vybudování a realizace chráněného bydlení v Novém Jičíně,
- podpora vzniku sociálně terapeutických dílen v Novém Jičíně,
- zvýšení informovanosti se zaměřením na handicapované,
- podpora a rozvoj stávající sociální sítě služeb v souladu s potřebami občanů.

Pracovní skupina péče o seniory. Cílovou skupinou jsou senioři, tedy osoby vyššího věku a je u nich předpoklad, že vzhledem ke svému věku, zdravotnímu stavu a sociální situaci u nich bude docházet k omezení soběstačnosti v péči o sebe. Jako uživatelé sociálních služeb právě senioři využívají sociální služby nejvíce. Předpoklad vývoje obyvatelstva v Novém Jičíně není, neboť sociálnědemografická analýza provedená v roce 2006 neobsahuje prognózy.

V oblasti péče o seniory na území města působí následující organizace poskytující registrované sociální služby:

- Centrum pro zdravotně postižené Moravskoslezského kraje, o.s., detašované pracoviště Nový Jičín poskytuje terénní službu osobní asistence a ambulantní formou odborné sociální poradenství - poradnu pro osoby se zdravotním postižením a občanskou poradnu,
- Domov Duha a Domov Paprsek jsou obě příspěvkové organizace Moravskoslezského kraje, provozují pobytové služby - domov pro seniory a domov pro osoby se zdravotním postižením,
- KAFIRA, o.s., středisko Nový Jičín nabízí terénní a ambulantní služby odborného sociálního poradenství a sociální rehabilitaci,
- Pečovatelská služba Nový Jičín, organizační složka Města Nový Jičín nabízí tři druhy služeb: terénní a ambulantní pečovatelskou službu zejména seniorům, ambulantní denní stacionář pro seniory a krizovou pomoc prostřednictvím akutního sociálního lůžka,

- Pečovatelská služba OASA Nový Jičín, o.p.s. poskytuje akreditovanou pečovatelskou službu seniorům, zdravotně postiženým občanům i rodinám s více dětmi.
- Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých ČR, oblastní odbočka Nový Jičín poskytující terénní i ambulantní služby odborného sociálního poradenství a sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením,

Město Nový Jičín provozuje také celkem tři domy s pečovatelskou službou¹⁰ a čtyři kluby seniorů, z toho tři v místních částech.

V této pracovní skupině byly na základě provedené SWOT analýzy stanoveny následující cíle (Komunitní plán rozvoje sociálních služeb a služeb souvisejících ve městě Nový Jičín na léta 2009-2011):

- rozvoj terénních služeb – s důrazem na zvýšení rozsahu služeb poskytovaných pečovatelskou službou (např. zakoupením služebního vozidla pro pečovatelky), zefektivnění spolupráce pečovatelské služby a ošetrovatelské domácí péče,
- vznik odlehčovací služby – zejména pobytové s cílem umožnit pečujícím osobám nezbytný odpočinek. Vzhledem k nepravdělné vytíženosti této služby se jeví jako vhodné zřídit tuto službu při některém ze současných pobytových zařízení (Domov Duha, Domov Paprsek), ale vzhledem k probíhající transformaci těchto zařízení, tj. snižování počtu osob na pokojích bylo toto opatření zařazeno s dovětkem – sledovat podmínky pro vznik odlehčovací služby.
- dobrovolnictví – bylo konstatováno, že organizace ke své činnosti dostatečně nevyužívají dobrovolníky.

V praktické části této práci provedu dle metodiky komunitního plánování sociálních služeb doporučený průzkum zájmu o dobrovolnictví ze strany organizací poskytující sociální služby seniorům.

¹⁰ Nejedná se o akreditovanou sociální službu. Domy s pečovatelskou službou jsou domy zvláštního určení.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5 ZJIŠŤOVÁNÍ POTŘEBY VZNIKU DOBROVOLNICKÉHO CENTRA

V procesu komunitního plánování byla při tvorbě SWOT analýzy v pracovní skupině péče o seniory stanovena potřeba intenzivnějšího využití dobrovolníků v sociálních službách na území města. Dobrovolníky využívá pouze Slezská diakonie, a to jen v rámci své činnosti. Pracovní skupina se shodla, že dobrovolnictví je možnost, jak zkvalitnit sociální služby na území města a současně využít potenciálu občanů města a zapojit je do dění v komunitě. Tato potřeba byla definována jako jedna ze zásadních, proto došlo k vytvoření cíle dobrovolnictví. Jako opatření vedoucí k realizaci tohoto cíle bylo v komunitním plánu nastaveno opatření „Zajistit podmínky pro vznik a rozvoj dobrovolnictví ve městě Nový Jičín“. K realizaci opatření je nejprve třeba zmapovat zájem o dobrovolnictví ze strany poskytovatelů sociálních služeb a na jeho základě hledat možnosti vzniku (či rozšíření činnosti z jiného města) dobrovolnického centra v Novém Jičíně. (Komunitní plán rozvoje sociálních služeb a služeb souvisejících ve městě Nový Jičín na léta 2009-2011)

Jelikož výše uvedený cíl dobrovolnictví byl stanoven v komunitním plánu v roce 2009 s předpokládaným termínem realizace v letech pozdějších, je nezbytné provést aktuální analýzu zájmu o dobrovolnictví, která by odpovídala současné situaci.

5.1 Cíl výzkumu

Cílem výzkumu bude zmapovat zájem o využití dobrovolníků mezi organizacemi poskytujícími sociální služby seniorům (neboť cíl vzešel z pracovní skupiny péče o seniory). Výzkum bude proveden jak mezi vedoucími těchto zařízení, tak mezi zaměstnanci v přímé péči, neboť jejich názory a postoje mohou být protichůdné. Získané informace budou sloužit jako podklad pro vytvoření zprávy do rady města a zastupitelstva města, které bude rozhodovat o přidělení či nepřidělení dotace na zřízení a provoz dobrovolnického centra.

5.2 Výzkumný problém a výzkumná otázka

Na základě cíle výzkumu jsem stanovila výzkumný problém, který je hlavní oblastí zájmu mého výzkumu. Hlavní výzkumná otázka má pomoci objasnit výzkumný problém a zjistit, jaké jsou postoje jednotlivých organizací k zavedení dobrovolnictví ve městě. Aby byl výzkum co nejvíce přínosný a jeho výsledky mohly být využity v praxi, zvolila jsme ved-

lejší výzkumné otázky tak, aby mi v co největší míře objasnily záměry jednotlivých organizací v oblasti dobrovolnictví.

Výzkumný problém:

Zavedení dobrovolnictví ve městě Nový Jičín.

Hlavní výzkumná otázka:

Jaké jsou postoje jednotlivých organizací k zavedení dobrovolnictví v jejich organizaci?

Vedlejší výzkumné otázky:

VO1: Mají organizace zapojené do komunitního plánování zájem o využití dobrovolníků?

VO2: K jaké činnosti je možné dobrovolníky u vybraných poskytovatelů využít?

VO3: Co brání poskytovatelům ve městě v zavedení dobrovolnické služby v jejich organizaci?

VO4: Uvítali by poskytovatelé ve městě zřízení dobrovolnického centra?

5.3 Technika sběru dat, jejich zpracování a výzkumný soubor

V souladu s výzkumným problémem a hlavní výzkumnou otázkou jsem zvolila smíšený výzkum, tedy výzkum kvalitativní a kvantitativní. Jak uvádí Handl (2008, s. 54) „...kvalitativní i kvantitativní výzkum přispívají každý po svém k rozšiřování našich znalostí o člověku a sociálním světě“ a je možné navzájem je kombinovat, neboť se vhodně doplňují.

5.3.1 Kvalitativní výzkum

V rámci kvalitativní typu výzkumu bude použita technika polostandardizovaného rozhovoru. Zvolená technika polostandardizovaného rozhovoru umožňuje zjistit názory respondentů, jejich stanoviska a mínění o dané problematice. Výhodou rozhovoru je skutečnost, že „... výzkumník vede respondenta k tomu, aby mu řekl co nejvíce, a doufá, že zkoumaná osoba vybere vše, co je pro ni relevantní...a... respondent není vtlačován do předem připravených schémat“ (Disman, 2002, s. 290). Jednotlivé otázky rozhovoru představují pouze obecný rámec, je možno pořadí otázek měnit, stejně tak jejich formulaci, čímž je dána možnost lepšího pochopení otázky, lze se vracet k nejasným nebo zajímavým bodům. (Disman, 2002)

Rozhovory budou vedeny s třmi vybranými poskytovateli sociálních služeb pro seniory na území města. Bude dosaženo triangulace vzorku respondentů, neboť budou vybráni zástupci služeb terénních, ambulantních a pobytových.

Jednotlivé nahrávky rozhovorů budou přepsány a ve formě příloh se stanou součástí této práce. Analýza rozhovorů bude provedena formou kódování, které „... představuje operace, pomocí nichž jsou údaje rozebrány, konceptualizovány a opět složeny novými způsoby“ (Strauss, Corbinová, 1999, s. 39).

5.3.2 Kvantitativní výzkum

Technika dotazníku bude využita pro sběr informací kvantitativní povahy. Dotazník byl zvolen z důvodu, že bude distribuován většímu počtu osob (v tomto případě je provedení rozhovoru neúčelné). Otázky v dotazníku jsou sestaveny tak, aby bylo možno porovnat výsledky získané oběma technikami výzkumu. Výsledkem vyhodnocení dotazníků bude procentuální rozložení odpovědí na jednotlivé otázky či prosté hodnocení množství získaných odpovědí.

Dotazníky obdrží všichni zaměstnanci pracující v přímé péči u všech organizací poskytujících sociální služby pro seniory na území města Nový Jičín.

5.4 Základní charakteristiky respondentů

K realizaci kvalitativního výzkumu jsme vybrala vedoucí tří organizací, vždy po jednom z pobytové, ambulantní a terénní služby. Jednalo se o nelehký úkol, neboť většina organizací má registrace k více druhům sociálních služeb, což vychází z jejich historie nebo tak učinily na základě svých praktických zkušeností a požadavků trhu.

Centrum pro zdravotně postižené Moravskoslezského kraje o.s., detašované pracoviště Nový Jičín, Sokolovská 9 (CZP)

Existence: 2002 – registrace občanského sdružení

Personální obsazení: vedoucí detašovaného pracoviště, 2 sociální pracovníci v Občanské poradně a Poradně pro osoby se zdravotním postižením, 2 pracovníci přímé péče v Osobní asistenci

Registrované sociální služby:

1. Odborné sociální poradenství

- a) Poradna pro osoby se zdravotním postižením včetně půjčovny kompenzačních pomůcek.
 - b) Občanská poradna.
2. Osobní asistence - služba je poskytována terénní formou.

Domov Duha, příspěvková organizace Moravskoslezského kraje, Hřbitovní 41, Nový Jičín (DD)

Existence: 1974

Personální obsazení: ředitelka, 48 pracovníků v přímé péči, 3 sociální pracovníce, 3 technickohospodářští pracovníci, 24 ostatních pracovníků (uklízečky, kuchařky atd.)

Registrované sociální služby:

1. Domov pro seniory – poskytuje pobytovou službu sociální péče seniorům od 65 let věku. Kapacita služby je 96 uživatelů.
2. Domov pro osoby se zdravotním postižením - poskytuje pobytovou službu sociální péče mužům a ženám s lehkou a středně těžkou mentální retardací ve věku 55 let a výše. Kapacita služby je 18 uživatelů.

Pečovatelská služba Nový Jičín, organizační složka Města Nový Jičín, Revoluční 6, Nový Jičín (PS)

Existence: 1993 (převzata z Okresního ústavu sociálních služeb, zřizovatelem byl Okresní úřad Nový Jičín, od roku 2001 organizační složka města)

Personální obsazení: vedoucí, 1 sociální pracovníce, 1 ekonomicko-administrativní pracovník, 11 pracovníků v přímé péči, 5 technickohospodářských pracovníků

Registrované sociální služby:

1. Pečovatelská služba nabízí terénní pečovatelskou službu nebo ambulantní ve středisku osobní hygieny jak dětem od 4 let věku, tak zdravotně postiženým či seniorům.
2. Denní stacionář – Domovinka je ambulantní služba s kapacitou 10 míst určená seniorům od 65 let.
3. Krizová pomoc – Akutní sociální lůžko je pobytová služba pro osoby bez přístřeší ve věku od 19 let. Kapacita služby je jedno lůžko.

Dotazníky byly distribuovány pracovníkům v přímé péči, tj. pracovníkům v sociálních službách a zdravotnickým pracovníkům ve všech organizacích poskytující služby seniorům na území města. Proto dotazník obdrželi pracovníci jak ve výše zmíněných třech zařízeních a dále ještě v Domově Paprsek a v Pečovatelské službě OASA Nový Jičín.

Domov Paprsek, příspěvková organizace Moravskoslezského kraje, Bezručova 20, Nový Jičín (DP)

Existence: od roku 1960

Personální obsazení: ředitelka, 51 pracovníků v přímé péči, 2 sociální pracovnice, 3 technickohospodářští pracovníci, 23 ostatních pracovníků (uklízečky, kuchařky atd.)

Registrované sociální služby:

1. Domov pro seniory – poskytuje pobytovou službu sociální péče seniorům od 65 let věku. Kapacita služby je 93 uživatelů.
2. Domov pro osoby se zdravotním postižením - poskytuje pobytovou službu sociální péče mužům a ženám se zdravotním postižením od 45 let věku. Kapacita služby je 30 uživatelů.

Pečovatelská služba OASA Nový Jičín, o.p.s., Štefánikova 7

Existence: od roku 2004

Personální obsazení: ředitelka, 2 pracovnice v přímé péči

Registrované sociální služby:

Pečovatelská služba nabízí terénní pečovatelskou službu nebo ambulantní ve středisku osobní hygieny jak dětem od 4 let věku, tak zdravotně postiženým či seniorům.

5.5 Realizace jednotlivých výzkumů

Rozhovory byly provedeny v průběhu měsíce března s vedoucími zařízení, a to v jejich přirozeném prostředí, v kanceláři jejich organizace. Jednotlivé termíny rozhovorů jsem si dohodla telefonicky tak, aby co nejvíce vyhovovaly respondentům. Všichni oslovení s rozhovorem souhlasili, což je zřejmě dáno tím, že se účastní komunitního plánování a uvědomují si nutnost vzájemné spolupráce a účasti na realizaci jednotlivých cílů a opatření komunitního plánu.

Před započítím samotného rozhovoru jsem vždy charakterizovala účel rozhovoru a vysvětlila jsem jim, jak bude naloženo se získanými informacemi. Upozornila jsem respondenty, že rozhovory budou nahrávány a poté přepsány a stanou se součástí této diplomové práce, proto jsem nabídla možnost přečíst si rozhovory a provést korektury. Žádný z respondentů tento návrh nevyužil.

Rozhovory trvaly cca 20 minut.

Dotazníky byly předány vedoucím zařízení počátkem března s tím, aby je předali k vyplnění svým podřízeným - pracovníkům v přímé péči. Termín, do kdy mají být dotazníky vyplněny, jsem stanovila na konec března. Vedoucí byli ochotni dotazníky předat a zajistit jejich výběr, zároveň mne však upozornili, že neručí za kvalitu vyplnění a za to, že dotazníky vyplní všichni určené pracovníci. Ujistila jsem je, že vše je na dobrovolnosti pracovníků.

5.6 Vyhodnocení rozhovorů

Analýzou rozhovorů metodou kódování jsem vytvořila čtyři kategorie, o kterých respondenti hovořili. První tři kategorie jsem ještě rozdělila na dílčí oblasti.

Kategorie: Dosavadní zkušenosti s dobrovolníky a dobrovolnictvím

Dílčí oblast: Praktické zkušenosti

Vedoucí dvou oslovených organizací se shodují na tom, že s dobrovolníky nemají žádné zkušenosti: „Žádné.“, „Neslyšela jsem, že by v naší organizaci někdy byli dobrovolníci.“ (PS) „V této chvíli, a to si myslím, můžu mluvit i za dobu, co jsem tady nebyl, v podstatě žádné.“ (CZP MSK).

V případě Domova Duha paní ředitelka (DD) sdělila, že v jejich zařízení je: „... špatná zkušenost, tedy nikdy tady žádné dobrovolnické centrum nepracovalo ...“, ale současně uvádí, že zde „...docházeli dobrovolníci, ...paní... naše uživatelka se s tou paní znala a vlastně tady za mnou přišla, že by se jí chtěla věnovat...“, „... dobrovolnictví tady bylo jen na takové té bázi, že ti uživatelé si to přáli, že tomu člověku důvěřují, že ho znají...“. „Dále vím, že asi tři lidé z venku docházejí za uživateli, ale to je jenom výhradně na přání toho uživatele. Oni ho znají a oni si přejí, aby se jim věnoval.“ Paní ředitelka tento vztah nepovažuje za dobrovolnictví, neboť dle jejího názoru je dobrovolník někdo: „... kdo má nějaké osvědčení a vlastně já mu důvěřuji, že mu můžu prostě nějakého toho uživatele svěřit.“ Výše uvedený vztah nemá ošetřen žádnou smlouvou ani není zapracován do vnitřních

pravidel a standardů kvality. „... inspekce kvality nás upozornila ..., že si na to máme dát pozor, že je dobrovolník a dobrovolník. Že je dobrovolník, který se někde sdružuje a chodí tady za nějakou organizaci, to je v pořádku...“ (DD)

Dílčí oblast: Teoretické zkušenosti

Z rozhovorů vyplynulo, že v každé organizaci již o dobrovolnictví uvažovali: „Určitě o tom uvažujeme, ale momentálně se nikdo nehlásil, takže zatím jsme to neřešili... jinak počkáme, až budeme mít ostatní v pořádku...“ (PS), začali se o něj s různou intenzitou zajímat a činit kroky k tomu, aby se o dobrovolnictví dověděli více informací: „... tady o dobrovolnictví se zatím bavilo pouze v rovině teoretické. My jsme dělali na toto téma diskusi na poradě vedení, bavili jsme se o tom, zda vůbec jsou nějaké možnosti nebo zda z naší strany je nějaká potřeba dobrovolnictví... výstupem bylo, že se udělá seminář. Tak jsme udělali dvoudenní seminář, zase jsme diskutovali, ale zatím v rovině teoretických úvah v této oblasti. ... jsme se shodli na tom, že ... v oblasti osobní asistence ..., tam jsme to nechali jako otevřené v této chvíli. Je to pořád ve fázi, kdy zjišťujeme informace, sbíráme a uvažujeme, jak bychom to dobrovolnictví vpravili do té naší služby, aby to bylo ku prospěchu věci.“ (CZP MSK). „Hodně jsem se o to zajímala.... My jsme si to nastavili do veřejného závazku, máme to v dlouhodobých cílech, že bychom chtěli s dobrovolníky spolupracovat, ale nyní vyčkáváme.“ (DD) V Domově Duha již dokonce paní ředitelka zvažovala možnost začít s dobrovolnictvím z jejich podnětu, oslovit dobrovolnické centrum, ale dosud tak neučinila: „... protože to máte v komunitním plánu, tak čekám, co bude.“ (DD)

Kategorie: Překážky v zavedení dobrovolnictví

Dílčí oblast: Administrativní zátěž

Jeden z nejzásadnějších problémů v zavedení dobrovolnictví vidí organizace v nutnosti zapracování dobrovolnictví do standardů kvality a pravidel pro působení dalších fyzických osob v organizaci. Jedná se o fázi administrativně náročnou „...je to vlastně něco navíc, musí to být ošetřeno v rámci standardů, v rámci dalších vnitřních předpisů.“ (MCZP MSK) „Určitě bychom to museli zapracovat do našich standardů ... Já mám na starosti standard číslo 9... tam se to musí ošetřit mělo by to tam být popsáno... Měli by jsme mít zpracovány nějaké vnitřní pravidla.“ (DD) „... co proběhla inspekce, tak je dost náročné vyhovět požadavkům proběhlé inspekce“ (PS)

Dílčí oblast: Obavy

Působení dobrovolníků v organizaci zpočátku znamená vždy nalézt vhodný způsob organizace práce a vzájemné komunikace. Jelikož respondenti dosud k samotné realizaci dobrovolnictví nepřistoupili, ani nejsou ve fázi, kdy by již měli zcela promyšleno, jak bude dobrovolnictví u nich fungovat, jejich představy o organizaci dobrovolnictví jsou nejasné: „...to je věc, která je nová, tak ti lidé jsou samozřejmě na ni opatrní, protože to můžou v tom prvopočátku vnímat jakoby přítěž.“ (CZP MSK) „... tak nevím, jestli by jsme to organizačně zvládli.“ (PS) „Problém bude seznámit s tím pracovníky. Oni si budou muset zvyknout, že zde bude někdo docházet a bude ... suplovat trošku jejich práci. Toto bude pro nás náročné. Budeme muset lidi poznat...“ (DD)

Obavy také pramení z osobností dobrovolníků, kteří tráví v organizaci mnohem méně času než zaměstnanci: „Je to trošku riziko, protože pokud je to náš zaměstnanec, přece jen je vázán nějakými pravidly, má nad sebou určitý bič v tom, že když nedělá, co má dělat, tak může být propuštěný. ... z jeho morálních kvalit ... aby nezneužil toho, co se vlastně v rámci výkonu dobrovolnictví doví...“ (PS) „... je zde samozřejmě otázka například ochrany osobních údajů, otázka bezpečnosti klientů. I za toho dobrovolníka je odpovědnost...“ (CZP MSK) Na dobrovolníky je pohlíženo jako na cizí osoby: „...když přijde dobrovolník, je to člověk z venku.“ (PS) CZP MSK a PS vyjádřili poměrně negativní pohled na dobrovolníky: „... my na ně (poznámka: klienty), s prominutím, pustíme nějakého dobrovolníka a ti lidé, kdyby se jim něco stalo, tak je to na nás.“ (PS) „Těch problémů, vykřičníků je tam víc.“ (CZP MSK) Obavy jsou také z případné fluktuace dobrovolníků. CZP si uvědomuje, že v případě klientů využívajících osobní asistenty by nebylo vhodné časté střídání dobrovolníků: „Ti lidé jsou zvyklí na jednoho člověka... a nemá zájem, aby se to nějak často střídalo.“

Minimální obavy z dobrovolníků vyjádřila ředitelka Domova Duha: „Budu dobrovolníkům důvěřovat, protože budu mít jistotu, že se někde sdružují, že jsou přeškoleni...“. Současně však poukázala na skutečnost, že oni sami mohou svým nevhodným výběrem klienta dobrovolníka odradit: „... ten člověk o to nebude stát. To může toho dobrovolníka odradit. ... nebo ho můžeme naštvat, že mu někoho nutíme.“ (DD)

Kategorie: Představy o dobrovolnictví**Dílčí oblast: Přínosy**

Organizace vnímají dobrovolnictví přínosné z několika hledisek. Určitě v něm vidí možnost, jak zkvalitnit svou službu: „...*může vhodně doplnit i tu existující službu... zajímavé zatraktivnění třeba té služby.*“ (CZP MSK), jak dodat nové podněty zejména pro zaměstnance, kteří svou práci mohou vykonávat rutině: „*Nějaké nové nápady, nový náboj. ... nové nápady, které teď už jdou nějakou vyšlapanou cestou. Každý podnět z venku se vždycky hodí, vždycky je (poznámka: zaměstnanec) třeba může nasměrovat jinam.*“ (PS), „... *ten dobrovolník by tam byl jako další element, který by to trošinku mohl opeprít, udělat zajímavějším ...*“ (CZP MSK) a doplnit ji o „přidanou hodnotu“. „... *aby se tady s těmi lidmi ještě více dělo, než jsme schopni zajistit našimi pracovníky. ... Ocení to i rodiny klientů.*“ (DD) Zajímavý je také pohled na dobrovolníky jako na možnost zajistit klientům mezigenerační kontakt: „... *myslím, že se hodně málo stýkají s mladšími lidmi... taková ta kategorie středního věku si myslím, že docela chybí. Pokud třeba nefungují ty rodiny, z nějakého důvodu.*“ (PS).

Z pohledu respondentů by se zavedením do dobrovolnictví do jejich organizace neměli mít problém ani zaměstnanci: „...*ve většině případů by to nebrali negativně. Alespoň podle toho, co jsme zatím komunikovali. Nebyl by to závažný problém.*“ (CZP MSK) „*Celkově, když jsme se o tom bavili na poradách s děvčaty, tak bychom to hrozně uvítali.*“ (DD)

Respondenti v dobrovolnictví vnímají také přínos ekonomický: „... *jsou to samozřejmě i finanční úspory, kdy ten člověk udělá něco potřebného...*“ (CZP MSK). „*Proč bych ty dobrovolníky chtěla, za prvé je málo peněz. ...je nás málo. Bude to chtít více času, ale nakonec bude přínos větší, než to, co do toho budeme investovat.*“ (DD)

Dílčí oblast: Konkrétní aktivity

Každý z vedoucích viděl možnost uplatnění dobrovolníků dle své sociální služby: „... *vyplnit ta místa, co by asistent dělat nemusel nebo neměl... v oblasti volnočasových aktivit ... smysluplné trávení volného času, případně nějaký dohled.*“ (CZP MSK), „... *na domovince by nám mohli hodně pomoci s programem nebo vůbec s nějakým předčítáním. Nebo pokud tam byl někdo z lidí, kteří ještě mluvili německy, můžou spolu mluvit v němčině.*“ (PS) V případě pobytové služby, která má současně i nejvíce klientů, paní ředitelka DD nastínila následující možnosti využití dobrovolníků: „*Chtěla bych je směřovat na seniory ... ať už chodící, komunikujícím, ale také těm nekomunikujícím... přečte mu něco z knížky, nějakou*

povídku nebo pohádku ... když ho pohladí ... vyvezou na zahradu ... popovídat si s nimi ... zahrát si člověče nezlob se ... jel by s ní do kavárny, nebo ji uvařil kávu.“ Zároveň již dokázala stanovit i dobu, kterou by mohl dobrovolník strávit s klientem: „Jim to úplně stačí, ta chvílička. Nemyslím si, že dobrovolník zde musí být dlouho. ... stačí třeba hodinka.“(DD)

Dílčí oblast: Způsob zajištění dobrovolnictví

Z rozhovoru s paní ředitelkou Domova Duha vyplynulo, že by chtěli využít organizaci, která dobrovolnictví zařizuje: „Hodně jsem se o to zajímala, ...jsem to odložila a čekám, co bude“. Naopak další respondenti v této otázce dosud neměli jasnou představu, přesto se shodli, že v počátcích by bylo vhodné využít znalosti a zkušenosti zavedené organizace: „Pro nás by určitě byla jednodušší organizace zvenčí ... Určitě by byli pod větším dohledem, pokud by jsme si je organizovali sami ...“(PS) *“Zdálo by se mi skoro vhodnější v té první fázi využívat někoho, kdo toto dělá a postupně si to dělat sami. Možná pro ten začátek by byl vhodný nějaký partner, který má zkušenosti.“(CZP MSK)*

5.7 Shrnutí výsledků kvalitativního výzkumu

Rozhovory umožnily blíže pochopit postoje jednotlivých organizací k dobrovolníkům a dobrovolnické službě.

Z rozhovorů vyplynuly následující odpovědi na vedlejší výzkumné otázky.

Mají organizace zapojené do komunitního plánování zájem o využití dobrovolníků?

Jednotlivé organizace by dobrovolníky rády využily. Nejdále, co se týká zájmu o využití dobrovolníku, je Domov Duha, který si již toto stanovil jako svůj veřejný závazek, cíl. Z rozhovoru plyne, že zde probíhá cílená komunikace se zaměstnanci, kteří jsou dobrovolnictví nakloněni. Centrum pro zdravotně postižené Moravskoslezského kraje, detašované pracoviště Nový Jičín již o dobrovolnictví uvažovalo, dosud však zde není jednoznačné rozhodnutí, dobrovolnictví se však nebrání. Pečovatelský služba Nový Jičín otázku dobrovolnictví dosud neřešila, ale v případě zájmu by dobrovolnictví uvítali. Organizace se shodly, že dobrovolnictví je způsob, jak zkvalitnit sociální služby.

K jaké činnosti je možné dobrovolníky u vybraných poskytovatelů využít?

Využití dobrovolníků se odvíjí podle druhu poskytované služby a struktury klientů. V případě domova pro seniory jsou to setkávání s klienty a rozhovory s nimi, předčítání, jedno-

duché hry, procházky, ale také pomoc při organizaci jednorázových aktivit. Centrum pro zdravotně postižené Moravskoslezského kraje, detašované pracoviště Nový Jičín vidí dobrovolníka jako člověka, který s klientem tráví volný čas, vyplňuje „místa“, která není schopen zajistit asistent. Pečovatelská služba Nový Jičín by uvítala dobrovolníka jako společníky klientů, který mu může zajistit mezigenerační kontakt.

Uvítali by poskytovatelé ve městě zřízení dobrovolnického centra?

Jednoznačná odpověď na tuto vzešla pouze z rozhovoru s ředitelkou DD, která má zájem spolupracovat s dobrovolnickým centrem. Dokonce již uvažovala o možnosti oslovit dobrovolnické centrum, ale vzhledem k tomu, že zřízení dobrovolnického centra je součástí komunitního plánu v Novém Jičíně, vyčkala. Další dva poskytovatelé by uvítali dobrovolnické centrum v počátcích spolupráce s dobrovolníky vzhledem k jejich zkušenostem.

Co brání poskytovatelům ve městě v zavedení dobrovolnické služby v jejich organizaci?

Jako zásadní překážka se jeví informovanost. Dostatečné množství kvalifikovaných informací by bylo pro organizace největším přínosem. Z výpovědí respondentů vyplývalo, že nejsou dostatečně obeznámeni s organizací dobrovolnictví, s podmínkami působení dobrovolníků v sociálních službách. Jakmile budou přesně vědět, jak dobrovolnictví funguje, za jakých podmínek, co mohou očekávat od dobrovolníků, budou schopni zodpovědně přistoupit k dobrovolnictví.

Zároveň se respondenti shodovali v tom, že jim chybí partner, který by dobrovolnictví organizoval a zajišťoval veškeré formality s tímto související.

5.8 Kvantitativní výzkum

Dotazník (viz Příloha č. 2), který jsem do organizací předala, obsahoval celkem 6 otázek, z nichž 4 byly zaměřeny na zjištění jejich názoru či postoje k dobrovolnictví.

Celkem bylo distribuováno 115 dotazníků do 5 organizací. Organizace obdržely množství dotazníků odpovídající počtu pracovníků v přímé péči v jejich zařízení. Celková průměrná návratnost dotazníků byla 88,70 %. Lze ji označit jako velmi vysokou. Porovnání počtu distribuovaných dotazníků a jejich návratnost u jednotlivých organizací znázorňuje tabulka č. 1

Tabulka č. 1 Rozložení respondentů dle jednotlivých organizací

Název organizace	Počet dotazníků	Návratnost	Návratnost v %
Centrum pro zdravotně postižené MSK, o.s.	3	2	66,67%
Pečovatelská služba OASA Nový Jičín, o.p.s.	2	0	0,00%
Pečovatelská služba Nový Jičín	11	10	90,91%
Domov Duha, p.o.	48	46	95,83%
Domov Paprsek, p.o.	51	44	86,27%
Celkem	115	102	88,70%

Zdroj: vlastní konstrukce

Bohužel se nepodařilo získat zpět žádný dotazník z Pečovatelské služby OASA Nový Jičín, proto v dalším přehledu již tato organizace nebude uváděna.

Zastoupení jednotlivých organizací a jejich služeb v celkovém souboru ukazuje tabulka č. 2

Tabulka č. 2 Popis respondentů dle druhu služby

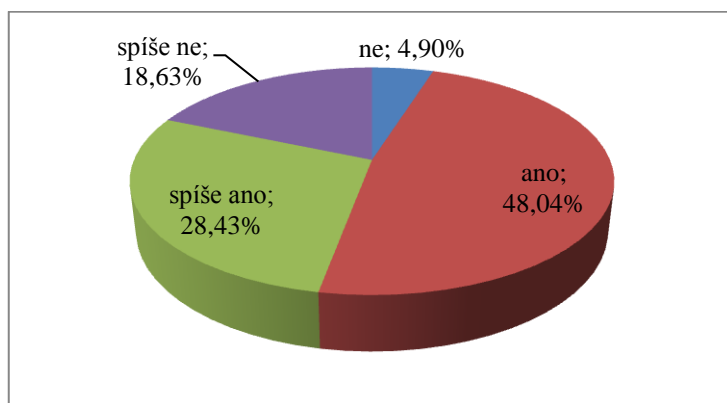
Organizace	Druh sociální služby	Počet respondentů	Podíl z celkového počtu respondentů
CZP MSK, o.s.	osobní asistence	2	1,96%
Domov Duha, p.o.	domov pro osoby se zdravotním postižením	13	43,14%
	domov pro seniory	31	
Domov Paprsek, p.o.	domov pro osoby se zdravotním postižením	10	45,10%
	domov pro seniory	36	
Pečovatelská služba Nový Jičín	denní stacionář	3	9,80%
	pečovatelská služba	7	
Celkem		102	100,00%

Zdroj: vlastní konstrukce

Zastoupení jednotlivých druhů sociálních služeb je nerovnoměrné vzhledem k počtu pracovníků v jednotlivých službách. Z tohoto důvodu nelze provádět porovnávání jednotlivých služeb kromě Domovu Paprsek, p.o. a Domovu Duha, p.o., které jsou, co do velikosti a počtu pracovníků, téměř stejné.

Otázka č. 3: Uvítal(a) byste, kdyby v organizaci, ve které pracujete, působili dobrovolníci?

Graf č. 1 Názor na působení dobrovolníků v organizaci



Zdroj: vlastní konstrukce

Z grafu vyplývá, že 76,47 % dotazovaných odpovědělo „ano“ a „spíše ano“, tzn. že by uvítali, kdyby v jejich organizaci pracovali dobrovolníci. Respondentů, kteří odpověděli „spíše ne“ a „ne“ je celkem 23,53 %, tj. necelá jedna čtvrtina má názor negativní.

Rozložení jednotlivých odpovědí podle organizací ukazuje tabulka č. 3

Tabulka č. 3 Porovnání názorů na působení dobrovolníků v organizaci dle jednotlivých organizací

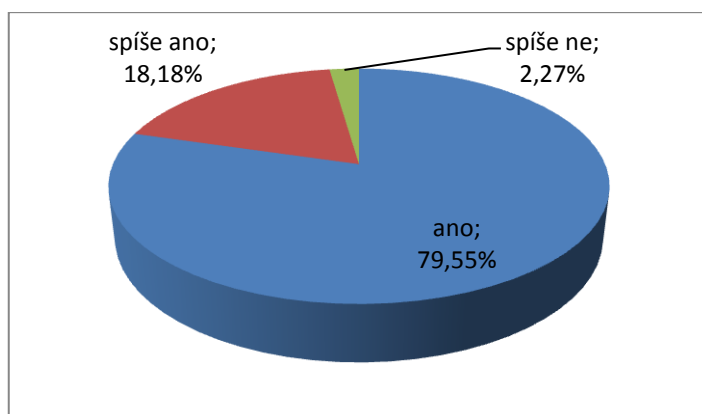
Hodnocení	Název organizace	Počet hodnocení
ano	Domov Duha, p.o.	35
	Domov Paprsek, p.o.	9
	Pečovatelská služba Nový Jičín	5
spíše ano	CZP MSK, o.s.	2
	Domov Duha, p.o.	8
	Domov Paprsek, p.o.	14
spíše ne	Pečovatelská služba Nový Jičín	5
	Domov Duha, p.o.	1
	Domov Paprsek, p.o.	18
ne	Domov Paprsek, p.o.	5
	Celkový součet	102

Zdroj: vlastní konstrukce

Zhodnocením otázky podle jednotlivých organizací zjistíme, že jednoznačná odpověď vyplývá u organizace Centrum pro zdravotně postižené MSK, o.s., kde všichni respondenti (tj. 2) odpověděli „spíše ano“. V Pečovatelské službě Nový Jičín se žádný z dotázaných nevyjádřil negativně, tedy nesouhlasil se zavedením dobrovolnictví. Respondenti v této organizaci jsou dobrovolnictví pozitivně nakloněni, lepší situace je zde v denním stacionáři, kde 2 dotazovaní odpověděli „ano“ a jeden „spíše ano“, v pečovatelské službě je poměr obrácen, 3 respondenti odpověděli „ano“ a 4 „spíše ano“.

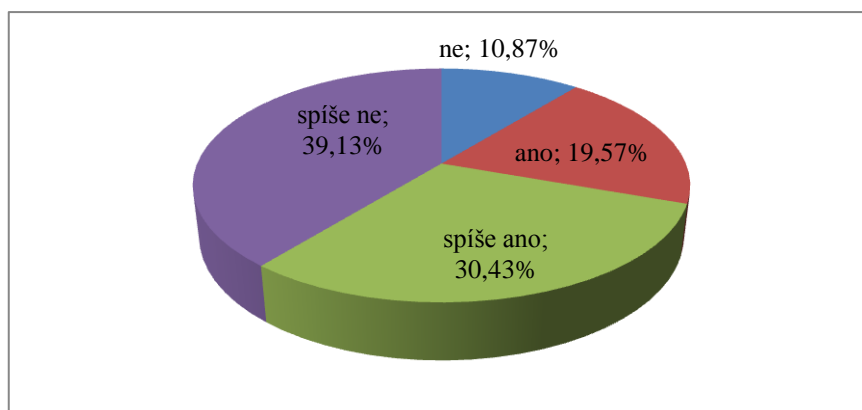
Diametrálně odlišná je situace v obou domovech. Zde se názory pracovníků v přímé péči liší, viz graf č. 2

Graf č. 2 Názor na působení dobrovolníků v Domově Duha p.o.



Zdroj: vlastní konstrukce

Celkový postoj zaměstnanců k dobrovolnictví v Domově Duha, p.o. je kladný. Pouze 2,27 % dotazovaných uvedlo odpověď „spíše ne“, což tvoří minimum negativních odpovědí. Příčinou může být celkové klima v organizaci, které je dobrovolnictví nakloněno. Zaměstnanci jsou o dobrovolnictví zřejmě dobře informováni a uvědomují si jeho přínos.

Graf č. 3 Názor na působení dobrovolníků v Domově Paprsek p.o.

Zdroj: vlastní konstrukce

V Domově Paprsek, p.o. by dobrovolnictví uvítalo rovná polovina zaměstnanců v přímé péči. Zbývající polovina 50 % dotazovaných má k dobrovolnictví v jejich organizaci negativní postoj. Příčinou může být špatná zkušenost s dobrovolnictvím nebo neinformovanost o přínosech dobrovolnictví. Z tohoto grafu vyplývá doporučení. Pokud by organizace o zavedení dobrovolnictví uvažovala, bylo by vhodné zaměřit se na pracovníky a snažit se u skupiny záporně orientovaných jejich stanovisko změnit.

Otázka č. 4: Jaké činnosti by dobrovolníci ve vaší organizaci, podle vašeho názoru, mohli vykonávat?

Respondenti v této otázce mohli vyznačit i více odpovědí z nabízených možností viz tabulka č. 4.

Tabulka č. 4 Četnost druhů činnosti dobrovolníků

Druh činnosti	Počet odpovědí
Průběžné a pravidelné činnosti s klientem	87
Pomoc při realizaci jednorázových volnočasových aktivitách pro klienty	51
Činnosti nezahrnující práci s klienty	6
Využití odborné znalosti dobrovolníka	11

Zdroj: vlastní konstrukce

Dotazovaní nejčastěji, v 87 případech, uváděli možnost uplatnění dobrovolníků v jejich organizaci při průběžných a pravidelných činnostech s dobrovolníky a v 51 případech pomoc při realizaci jednorázových aktivit. Jedná se o nejběžnější aktivity, které dobrovolníci vykonávají. Další dvě možnosti, „činnosti nezahrnující práci s klienty“ a „využití odborné

znalosti dobrovolníka“ pracovníci vybírali jen velmi zřídka. Příčin může být několik. Buď zaměstnanci nevnímají tyto činnosti ze svého pohledu jako důležité, potřebné, nebo necítí v těchto činnostech přínos pro svou práci, možnost ulehčení své práce, nebo se domnívají, že tyto činnosti je třeba svěřit odborníkům. V případě provádění dalšího výzkumu, by bylo vhodné zaměřit se na příčiny tohoto stavu.

U aktivity „průběžné a pravidelné činnosti s klienty“ mohli respondenti uvést i svou konkrétní představu o jakou činnost by se mohlo jednat. Shrnutí těchto odpovědí uvádí tabulka č. 5.

Tabulka č. 5 Četnost jednotlivých průběžných a pravidelných činností dobrovolníků

Název činnosti	Počet výskytů
Čtení	30
Procházky	25
Povídání	18
Pomoc při hygieně	14
Krmení klientů	11
Doprovod	9
Hraní her	7
Projížďky s invalidním vozíkem	4
Zpívání	4
Výlety	3
Více péče o klienty	2
Společníci	2
Nepravidelná výpomoc	2
Mytí oken	2
Ostatní	8
Celkem	141

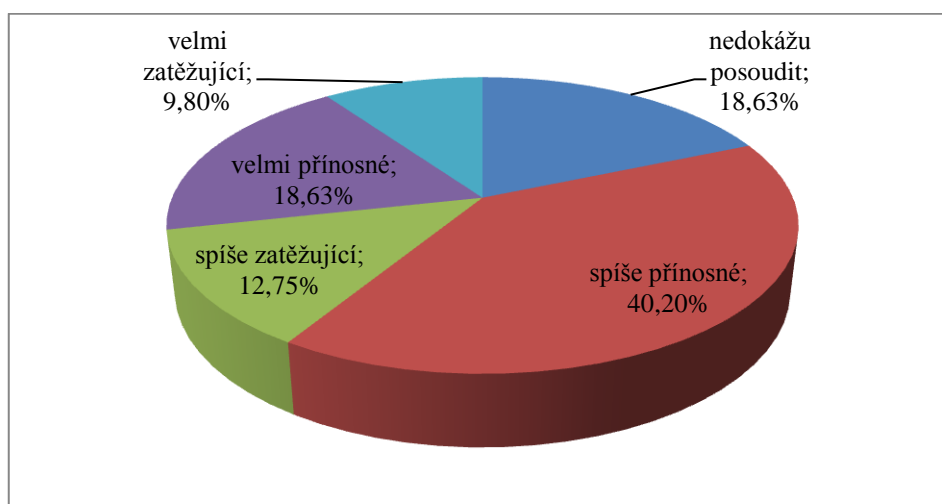
Zdroj: vlastní konstrukce

Nejčastěji respondenti uváděli možnosti čtení, procházky a povídání. Jedná se o tradiční úkony dobrovolníků. Poměrně často bylo uvedeno „pomoc při hygieně“ či „krmení klientů“, neboť se jedná o velmi fyzicky či časově náročné úkony, u kterých by pracovníci uvítali pomoc. Současně to ale vypovídá o neznalosti respondentů, neboť dobrovolníci tyto úkony nesmí vykonávat. Aktivity, které jsou v tabulce označeny ostatní, se vyskytovaly pouze jednou, jednalo se o: úklid pokojů, pomoc v kuchyni, pomoc při úkonech, nová tvář – nový podnět, nákupy, ergoterapie, procvičování paměti.

Porovnání návrhů aktivit opět provedu pouze u obou domovů. I v tomto případě se uváděné aktivity lišily. Zaměstnanci Domova Duha, p.o. nejčastěji uváděli čtení, povídání, doprovody k lékaři, ke kadeřníkovi, hraní her, zatímco v Domově Paprsek, p.o. se vyskytovaly činnosti typu krmení klientů, pomoc při hygieně a méně často čtení, povídání, procházky. Opět se potvrzuje domněnka, stejně jako v případě komentáře u grafu č. 3, že mezi zaměstnanci je malá informovanost mezi pracovníky o možnostech využití dobrovolníků.

Otázka č. 5 - názor zaměstnanců na přínos dobrovolnictví pro samotné zaměstnance.

Graf č. 4 Hodnocení přínosu dobrovolnictví pro zaměstnance



Zdroj: vlastní konstrukce

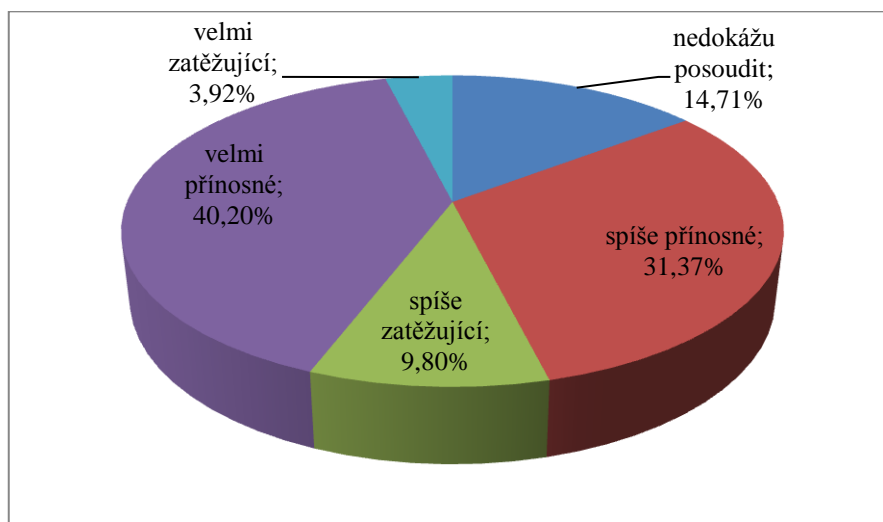
Více než jedna polovina zaměstnanců (58,83 %) vnímá dobrovolnictví pro zaměstnance „přínosné“, z tohoto počtu 18,63 % dokonce jako „velmi přínosné“. Naopak jako „zatěžující“ je chápáno 28,43 %. U této odpovědi využilo poměrně dost respondentů (18,63 %) neutrální odpověď „nedokážu posoudit“. Jedná se o část zaměstnanců, která nemá zcela vyhraněný názor. Příčinou může být opět nedostatek informací či různé obavy.

Pracovníci služby odborné asistence Centra pro zdravotně postižené MSK, o.s. vnímají dobrovolnictví jako „spíše přínosné“. Zaměstnanci Pečovatelské služby Nový Jičín se domnívají, že by dobrovolnictví pro ně mohlo být ze 70 % „přínosné“, zbývající část toto „nedokáže posoudit“. Obdobný je i názor pracovníků Domova Duha, p.o., kteří dobrovolnictví hodnotí jako přínosné téměř z 80 % a zbývajících 20 % zvolilo neutrální odpověď. V těchto třech organizacích žádný z respondentů nevybral jednu z možností „zatěžující“. Celkově tedy tito zaměstnanci vidí v dobrovolnictví přínos pro jejich činnost. V Domově

Paprsek p.o. naopak pracovníci přesně z jedné poloviny vnímají dobrovolnictví jako zatěžující. 34,78 % pracovníků je vidí jako přínosné a 15,22 % toto nedokáže posoudit. Opět se potvrzují předchozí závěry u grafu č. 3 a tabulky č. 5, že zaměstnanci Domova Paprsek mají postoj k dobrovolnictví spíše negativní.

Otázka č. 6 - názor zaměstnanců na přínos dobrovolnictví pro klienty

Graf č. 5 Hodnocení přínosu dobrovolnictví pro klienty



Zdroj: vlastní konstrukce

U této otázky jsou názory pracovníků příznivější. 71,57% z nich vidí dobrovolnictví pro klienty „přínosné“ a 40,2 % jako „velmi přínosné“. Opět i u této otázky využili respondenti neutrální odpověď „nedokážu posoudit“, a to v 14,71 %. Zbývající část pracovníků (13,72%) se domnívá, že dobrovolnictví je pro klienty zatěžující.

Porovnáním jednotlivých organizací vychází, že pracovníci Centra pro zdravotně postižené MSK, p.o., Pečovatelské služby Nový Jičín i Domova Duha, p.o. vidí v dobrovolnictví způsob, jak obohatit péči o klienta, žádný ze zaměstnanců neměl negativní postoj. Respondenti Domova Paprsek, p.o. vnímají dobrovolnictví dokonce ve 30% jako zatěžující, 23,19 % toto nedokáže posoudit a pouze v 45,65 % se domnívají, že je přínosné.

5.9 Shrnutí výsledků kvantitativního výzkumu

Výzkum prostřednictvím dotazníkového šetření mezi zaměstnanci v přímé péči umožnil blíže poznat, jak dobrovolnictví vnímají zaměstnanci, jaké je klima v jednotlivých organizacích a zda jsou zaměstnanci připraveni přijmout dobrovolníky.

Z dotazníkového šetření vyplynuly následující odpovědi na vedlejší výzkumné otázky:

Mají organizace zapojené do komunitního plánování zájem o využití dobrovolníků?

Zájem o dobrovolnictví byl zjišťován otázkou č. 3. Z tohoto pohledu více než tři čtvrtiny (78%) pracovníků v přímé péči by zavedení dobrovolnictví uvítalo. Tento závěr však nejde zobecnit na všechny organizace, kde byl výzkum prováděn, neboť negativně se vyjadřovali pouze zaměstnanci Domova Paprsek, p.o. Ve zbývajících organizacích byli pracovníci tomuto záměru nakloněni.

Pokud na tuto otázku budeme nahlížet jako na přínos dobrovolníků pro zaměstnance, tak se zájem snižuje na více než polovinu pracovníků (58%). I tento výsledek nelze interpretovat jako celkový názor, neboť negativní vyjádření opět bylo pouze u zaměstnanců Domova Paprsek, p.o. Porovnáním ostatních organizací dospějeme k závěru, že naopak z pohledů těchto zaměstnanců je dobrovolnictví přínosné, a to dokonce z 83%. Současně zde existuje i poměrně dost velký počet dotazovaných, kteří nedokážou tento přínos zhodnotit. Tito pracovníci jsou ve všech organizacích, kromě pracovníků Centra pro zdravotně postižené MSK, o.s., bez ohledu na to, zda dobrovolnictví považují za přínosné či nikoliv.

Pokud na otázku budeme nahlížet jako na přínos pro klienty, tak se názory pracovníků téměř shodují s názorem na celkový přínos dobrovolnictví pro organizaci. I v tomto případě byl negativní postoj pouze u zaměstnanců Domova Paprsek, p.o., ostatní organizace je považují za přínosné téměř z 90%.

Porovnáním výsledků otázky č.3 s otázkami č. 5 a č. 6 dospějeme k určitému nesouladu, neboť 78 % pracovníků by dobrovolníky uvítalo, ale jako přínosné pro pracovníky je hodnotí 58 % dotazovaných a jako přínosné pro klienty je hodnotí 71,5% respondentů. Příčinou může být skutečnost, že u otázky č. 3 nebyla možnost neutrální odpovědi, kdežto ve zbývajících dvou otázkách ano. Právě ti dotazovaní, kteří zvolili odpověď „nedokážu posoudit“, mohou tvořit část nerozhodných respondentů, kteří zvolili u otázky č. 3 kladnou odpověď.

K jaké činnosti je možné dobrovolníky u vybraných poskytovatelů využít?

Dotazovaní volili tradiční pravidelné činnosti, jako je čtení, procházky, povídání, hraní her a další. Taktéž by zaměstnanci uvítali i pomoc při jednorázových aktivitách. Zároveň se zde projevil význam informovanosti o dobrovolnictví, neboť mezi odpověďmi byly i činnosti, které dobrovolníci vykonávat nemohou. Mezi návrhy na průběžné a pravidelné činnosti se neobjevily žádné nové náměty či nápady.

Uvítali by poskytovatelé ve městě zřízení dobrovolnického centra?

Tato otázka nebyla předmětem dotazníkového šetření mezi pracovníky v přímé péči, neboť se domnívám, že tito nejsou schopni dostatečně posoudit, výhody a nevýhody dobrovolnického centra pro organizaci.

Co brání poskytovatelům ve městě v zavedení dobrovolnické služby v jejich organizaci?

Zaměstnanci vnímají dobrovolnictví v jejich organizaci jako přínosné. V některých organizacích jsou zaměstnanci dokonce pozitivně naladěni, což je velkou předností. Přesto lze vyvodit z výzkumu závěr, že pracovníci všech organizací disponují omezeným množstvím znalostí a informací o tom, jaké činnosti mohou dobrovolníci vykonávat a jaký přínos mohou od dobrovolnictví očekávat.

5.10 Závěr z výsledků výzkumů

Prostřednictvím smíšeného výzkumu jsem se pokusila zjistit, zda organizace zapojené do komunitního plánování ve městě Nový Jičín poskytující sociální služby seniorům mají zájem o využití dobrovolníků v jejich organizaci. Provedla jsem kvalitativní výzkum - rozhovory s vybranými třemi vedoucími pobytových, ambulantních a terénních sociálních služeb, kde jsem se snažila dozvědět, jaké jsou postoje jednotlivých vedoucích k dobrovolnictví. V rámci kvantitativního výzkumu jsme realizovala dotazníkové šetření mezi pracovníky v přímé péči u všech organizací poskytující sociální služby pro seniory na území města. Zde bylo cílem dozvědět se, jak vnímají dobrovolnictví tito zaměstnanci. Z obou výzkumů jsem vyvodila závěry ve formě odpovědí na jednotlivé dílčí výzkumné otázky. Shrnutí a srovnání výsledků obou výzkumů provedu v této kapitole.

Organizace převážně mají zájem o využití dobrovolníků. V dobrovolnictví vidí jak ekonomický přínos, tak možnost zkvalitnění jejich služby, což je předpokladem udržení zájmu o poskytování služeb ze strany klientů. Vedoucí organizací možnost zavést dobrovolnictví

s různou intenzitou zvažují. Zaměstnanci v dobrovolnicích vidí přínos jak pro svou práci, tak pro klienty a dobrovolnictví v organizacích by uvítali. Nejméně naklonění zavedení dobrovolnictví jsou v Domově Paprsek, p.o., naopak největší zájem projevil Domov Duhu, p.o., a to jak ze strany zaměstnanců, tak z vyjádření vedoucí tohoto zařízení.

Využití dobrovolníků závisí na druhu poskytované sociální služby. Přesto panuje společný názor jak mezi pracovníky v přímé péči, tak mezi vedoucími organizací. V dobrovolníkovi vidí společníka klienta, který se snaží vyplnit jeho volný čas nejčastěji četbou, povídáním, hraním společenských her, procházkami či doprovázením k lékaři, kadeřníkovi. Významný spatřují i přínos dobrovolníků při organizaci jednorázových aktivit. V dotaznících se však objevily i činnosti, jejichž výkon dobrovolníkovi nepřísluší, neboť dobrovolník svou činností nemá nahrazovat práci personálu.

Vedoucí organizací se shodují, že zřízení dobrovolnického centra ve městě by bylo vhodné. Zavedená organizace, která dokáže zabezpečit činnosti s vyhledáváním, přípravou a péčí o dobrovolníky jim minimálně umožní překlenout období, než by byli schopni zajistit si tyto činnosti sami.

Největší překážky v zavedení dobrovolnictví ve městě Nový Jičín v současné době spatřují v nedostatku informací o dobrovolnictví a o organizaci dobrovolnictví, a to jak mezi vedoucími organizací, tak mezi zaměstnanci. Ve městě nepůsobí organizace, která by se zabývala dobrovolnictvím jak po organizační stránce, tak aby šířila mezi poskytovateli osvětu.

III. PROJEKTOVÁ ČÁST

6 PROJEKT ZŘÍZENÍ DOBROVOLNICKÉHO CENTRA

Nový Jičín se nachází v severovýchodní části České republiky, v Moravskoslezském kraji. Město je správní, hospodářské a kulturní centrum novojičínského okresu. Město se vyznačuje rozsáhlou infrastrukturou služeb pro obyvatelstvo, které využívají i občané z okolních obcí a měst.

Město Nový Jičín je veřejnosprávní korporací, jeho orgány jsou: zastupitelstvo, rada, starosta, městský úřad, zvláštní orgány a městská policie.

Město Nový Jičín má zpracován a zastupitelstvem města schválený strategický dokument – Komunitní plán rozvoje sociálních služeb a služeb souvisejících ve městě Nový Jičín na léta 2009 – 2011. Tento materiál vzešel z procesu komunitního plánování. Metody, jejímž základním principem je zapojení komunity do dění v daném území, v tomto případě na území města Nový Jičín, a stanovení takových priorit, které vzejdou z vzájemné diskuze a na základě potřeb této komunity. Komunitní plán obsahuje cíle, jejichž naplněním dojde k rozvoji nejen sociálních služeb na území města.

Jedním z cílů komunitního plánu je i rozvoj dobrovolnictví ve městě. Cíl vzešel z činnosti pracovní skupiny péče o seniory, kde bylo konstatováno, že právě organizace zabezpečující služby pro seniory nevyužívají potenciálu dobrovolníků. Úkolem komunitního plánování je i nutnost zjišťovat skutečné potřeby, které se mohou vyvíjet a měnit. Před realizací zejména finančně náročnějších projektů je nezbytné provést potřebné průzkumy a analýzy, které potvrdí či vyvrátí opodstatněnost těchto projektů. V případě realizace cíle dobrovolnictví byly potřebné podklady realizovány v rámci projektové části této diplomové práce. Z provedeného výzkumu vyplývá, že zájem ze strany organizací o dobrovolnictví existuje, ale chybí jim informace a vhodný partner, který by dobrovolnictví organizoval. Jako vhodný způsob realizace tohoto cíle se jeví zřízení dobrovolnického centra ve městě.

6.1 Popis výchozího stavu

Na území města Nový Jičín působí celkem 16 organizací, které zde poskytují celkem 26 registrovaných sociálních služeb. Z tohoto počtu jsou 4 organizace, které poskytují terénní službu a nemají zde svou pobočku (působí na území celého okresu, případně kraje, např. raná péče). Zbývající organizace zde sídlí či mají své detašované pracoviště, středisko či jinou formu pobočky. Tyto organizace poskytují široké spektrum sociálních služeb: terénních, ambulantních i pobytových zahrnujících následující typy sociálních služeb: azy-

lové domy, osobní asistence, odborné sociální poradenství, domov pro seniory, domov pro osoby se zdravotním postižením, sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením, pečovatelská služba, denní stacionář, krizová pomoc, chráněné bydlení a sociálně terapeutické dílny.

Všechny organizace jsou zapojeny do komunitního plánování rozvoje sociálních služeb na území města a to buď aktivně, účastí na procesu komunitního plánování, nebo pasivně, spoluprací v případě potřeby.

Výstupem komunitního plánování v roce 2009 byl první komunitní plán města Nový Jičín, jež schválilo zastupitelstvo města. Jedná se o strategický materiál, který obsahuje cíle, jejichž realizací dojde k rozvoji nebo zkvalitnění sociálních služeb a služeb souvisejících na území města.

Jedním z cílů je i rozvoj dobrovolnictví na území města - využití dobrovolníků organizacemi poskytujícími sociální služby zejména pro seniory. Východiskem stanovení tohoto cíle byla skutečnost, že zapojením dobrovolníků do činnosti organizace může dojít ke zkvalitnění péče o klienty a zároveň zapojení občanů do života v komunitě.

Vhodným způsobem řešení tohoto cíle se jeví zřízení dobrovolnického centra ve městě, nebo alespoň pobočky fungujícího dobrovolnického centra, které bude s poskytovateli spolupracovat při zajištění dobrovolnictví v jejich organizacích.

6.2 Stav po realizaci

Zřízením dobrovolnického centra dojde k profesionálnímu zajištění činností souvisejících s dobrovolnictvím s minimálními požadavky na poskytovatele sociálních služeb. Tímto se umožní poskytovatelům využívat dobrovolníky a zároveň může dojít ke zvýšení kvality jimi poskytovaných služeb.

Úkolem dobrovolnického centra je výběr zájemců o dobrovolnickou činnost, jejich proškolení a příprava pro působení v dané organizaci, průběžná kontrola a provádění supervize, zajištění pojištění dobrovolníků a další aktivity. Dobrovolnické centrum komunikuje s organizacemi, do kterých se dobrovolníci vysílají, a koordinuje danou činnost.

6.3 Analýza trhu

V Moravskoslezském kraji vyvíjejí činnost dvě dobrovolnická centra. Nejdéle zde působí Dobrovolnické centrum ADRA ve Frýdku-Místku, které vzniklo v roce 2004 jako pobočka

občanského sdružení ADRA. Postupně toto dobrovolnické centrum otevřelo své pobočky i ve městech Třinec a Havířov. Dalším je Dobrovolnické centrum ADRA Ostrava, které vzniklo v roce 2008. Nejbližší je Dobrovolnické centrum ADRA Valašské Meziříčí, které leží ve Zlínském kraji. Žádné z těchto center nevysílá dobrovolníky do organizací působících v Novém Jičíně.

Přesto dobrovolníci v Novém Jičíně působí, a to v sociálních službách poskytovaných Slezskou diakonií, přičemž tyto dobrovolníky si Slezská diakonie také sama organizuje, je jak vysílající, tak přijímající organizací.

6.4 Odhad poptávky a cílová skupina

Dobrovolnická centra realizují dobrovolnictví v oblastech sociálních služeb, ale také ve zdravotnictví nebo například u dětí v dětských domovech. Mohou vykonávat také další doplňkové aktivity, které s výše uvedenými činnostmi souvisí, například sociální šatník.

V případě města Nového Jičina je projekt zaměřen zejména na dobrovolnictví v sociálních službách.

V počátcích zřízení dobrovolnického centra je vhodné začít realizovat dobrovolnický program v jedné organizaci a poté postupně programy rozšiřovat i do dalších organizací. Tento model je výhodný v tom, že ostatní organizace, které dosud váhaly, zda zavést dobrovolnictví, tak mohou zhodnotit jeho přínos přímo ve městě. Dalším aspektem tohoto postupu je, že zavedení dobrovolnického programu vyžaduje dostatečně dlouhou přípravu. Z provedeného výzkumu u organizací poskytující sociální služby pro seniory vyplynulo, že zde existuje organizace – Domov Duha, p.o., která by dobrovolnictví chtěla zavést téměř okamžitě. Další organizace o dobrovolnictví také uvažují, proto je lze považovat za potenciální přijímající organizace.

Současně s tím, jak bude ve městě zřízeno dobrovolnické centrum, dojde i ke zvýšené poptávce ze strany občanů o možnost vykonávat dobrovolnictví nejen v sociálních službách v oblasti péče o seniory, ale také u dětí, což je velmi oblíbená skupina. Proto další vhodnou přijímající organizací by mohl Dětský domov v Novém Jičíně či Nemocnice s poliklinikou v Novém Jičíně, kde je i dětské oddělení. Postupně tak může dojít, v případě zájmu, i k jeho rozšíření i do okolních měst a obcí, neboť v každém z nich působí nějaká sociální služba, která by jeho aktivity využila.

6.5 Provoz dobrovolnického centra

Zajištění provozu dobrovolnického centra zahrnuje mzdy zaměstnanců, materiálové náklady a nemateriálové náklady podrobně znázorňuje tabulka č. 6. Při jejím sestavování jsem vycházela ze zkušeností Dobrovolnického centra ADRA Frýdek-Místek.

Tabula č. 6 Roční rozpočet dobrovolnického centra

Položka		Sazba/jednotka	Roční náklady
Mzdy zaměstnanců včetně odvodů			
	Vedoucí projektu (0,1 % úvazku)	3000/měsíc	36 000,00 Kč
	Vedoucí pracoviště (0,5 % úvazku)	10000/měsíc	120 000,00 Kč
	PR pracovník a administrativa (0,1 % úvazku)	2000/měsíc	24 000,00 Kč
	Dohody o provedení práce (supervizor, lektor atd.)	4000/měsíc	48 000,00 Kč
Nemateriálové náklady			
Služby	Internet a telefon	1000/měsíc	12 000,00 Kč
	Poštovné	100/měsíc	1 200,00 Kč
	Tisk propagačních materiálů	6000/rok	6 000,00 Kč
	Účetní firma	1500/měsíc	18 000,00 Kč
	Cestové zaměstnanců a pracovníků	1000/měsíc	10 000,00 Kč
Ostatní	Pojištění dobrovolníků (350,- Kč/ dobrovolník)	1500/měsíc	18 000,00 Kč
	Výpisy z rejstříků trestů a lékařské potvrzení dobrovolníků	200/měsíc	2 400,00 Kč
	Pronájem kanceláře	0	0,00 Kč
	Ostatní	500/měsíc	6 000,00 Kč
Materiálové náklady			
	Kancelářské potřeby	400/měsíc	4 800,00 Kč
	Notebook	20000/rok	20 000,00 Kč
	Tiskárna	5000/rok	5 000,00 Kč
	Mobilní telefon	3000/rok	3 000,00 Kč
Celkem			334 400,00 Kč

Zdroj: vlastní konstrukce na základě podkladů a zkušeností z Dobrovolnického centra ADRA Frýdek-Místek

Rozpočet počítá s následujícím personálním obsazením: vedoucí projektu (pracovník zastřešující organizace s příslušnými zkušenostmi), vedoucí pracoviště, PR pracovník a administrativa, dohody o provedení práce (supervizor, lektor atd.).

Dobrovolnictví je činnost vykonávaná zdarma, proto se klade velký důraz na to, aby měl dobrovolník co nejmenší výdaje s touto svou aktivitou. Dobrovolnická centra zájemcům o dobrovolnictví proplácejí výpisy z rejstříků trestů a lékařská potvrzení, jež jsou nezbytná doložit k žádosti o dobrovolnickou činnost. V době poskytování dobrovolnictví může být dobrovolníkovi propláceno cestovné z místa bydliště do přijímající organizace, případně náklady na ubytování či stravu. Zároveň je každý dobrovolník pojištěn pro případ, že by způsobil nějakou škodu. Proto jsou tyto položky zahrnuty v rozpočtu.

Výdaje s pořízením notebooku, tiskárny a mobilního telefonu vzniknou pouze v prvním roce zahájení činnosti centra.

Financování dobrovolnického centra se předpokládá z následujících zdrojů:

- Ministerstvo vnitra ČR – dotace na pojištění, výpisy z trestního rejstříku, lékařská potvrzení a cestovné dobrovolníků, případně na další položky (odvíjí se od objemu celkových prostředků vyčleněných na tento dotační titul),
- Město Nový Jičín – dotace na provoz,
- Ostatní města a obce,
- Nadace, sbírky, sponzoři atd.

Tabulka č. 7 Předpokládané zdroje financování

Zdroj	Částka
MV ČR	100 000,00 Kč
Město Nový Jičín	100 000,00 Kč
Ostatní města a obce	34 000,00 Kč
Nadace, sbírky a sponzoři	100 000,00 Kč
Celkem	334 000,00 Kč

Zdroj: vlastní konstrukce na základě podkladů a zkušeností z Dobrovolnického centra ADRA Frýdek-Místek

Dobrovolnické centrum, vlastní příjmy nevytváří. Stejně tak jako služby sociální prevence, je závislé na příjmech z dotací, grantů a jiných zdrojů. Životaschopnost centra závisí na ochotě ostatních přispívat na jeho provoz.

6.6 Popis jednotlivých aktivit projektu

1. Zvýšení informovanosti o dobrovolnictví mezi organizacemi

Na základě provedeného výzkumu mezi organizacemi poskytující sociální služby pro seniory bylo jedno ze zásadních zjištění, že organizace mají nedostatečné množství

znalostí o dobrovolnictví. Proto bude zorganizován pro odbornou veřejnost seminář na téma dobrovolnictví, a to ve spolupráci s již zavedeným dobrovolnickým centrem. Seminář bude určen pro řídicí pracovníky a střední management všech organizací poskytující sociální služby ve městě Nový Jičín a další organizace účastníci se komunitního plánování, které projeví zájem. Budou také přizvány organizace z okolních měst.

Termín realizace: červen 2011

Zodpovídá: koordinátor komunitního plánování

Náklady: v rámci běžných provozních nákladů městského úřadu

2. Zajištění vhodných prostor pro umístění dobrovolnického centra a finanční částky na podporu zřízení a provozu centra v rozpočtu města

Nezbytným předpokladem existence dobrovolnického centra (nebo pobočky již existujícího centra) ve městě je vhodné zázemí. Zde se jeví jako dostatečné zajištění nebytových prostor o velikosti cca jedné místnosti, a to maximálně na jeden den v týdnu, jak vyplývá ze zkušeností DC ADRA Frýdek-Místek. Kancelář bude sloužit zejména ke styku se zájemci o dobrovolnictví. Veškeré další činnosti (např. proškolení, supervize) již probíhají v přijímajících organizacích.

Úkolem města je nabídnout organizaci vhodné prostory, jak je popsáno výše. Pokud by tyto prostory byly v majetku města, je možné je nabídnout organizaci formou výpůjčky (nevzniká tak organizaci výdaj v souvislosti s pronájmem prostor, což se projevuje ve výši dotace na provoz centra). V tomto případě je nezbytné schválit tento majetkoprávní záměr radou města.

Jako zásadní se jeví finanční participace města na zřízení a provozu dobrovolnického centra. V rozpočtu města dojde k vyčlenění částky na tyto účely.

Termín realizace: červenec – říjen 2011

Zodpovídá: místostarosta města

Náklady: v rámci běžných provozních nákladů městského úřadu, náklady na dotaci cca 100 000,- Kč

3. Vyhledání vhodného provozovatele dobrovolnického centra a poskytnutí dotace na provoz a zřízení centra

Bude vypsáno výběrové řízení na provozovatele dobrovolnického centra v prostorách, které vzejdou z aktivity č. 2. Provozovateli bude poskytnuta dotace z rozpočtu města na zřízení a provoz dobrovolnického centra. Vybraný provozovatel musí doložit

schopnost zajistit činnost dobrovolnického centra (bude specifikováno v zadávací dokumentaci).

Termín realizace: listopad - prosinec 2011

Zodpovídá: koordinátor komunitního plánování, vedoucí odboru sociálních věcí

Náklady: v rámci běžných provozních nákladů městského úřadu

4. Zřízení dobrovolnického centra (či pobočky)

Výběrem provozovatele a poskytnutím dotace budou vytvořeny nezbytné předpoklady, aby dobrovolnické centrum zahájilo ve městě svou činnost. Dalším krokem bude zajištění napojení dobrovolnického centra na jednotlivé poskytovatele sociálních služeb ve městě a další subjekty – potencionální přijímající organizaci. Vhodnou formou se jeví zapojení dobrovolnického centra do procesu komunitního plánování rozvoje sociálních služeb.

Termín realizace: leden 2012

Zodpovídá: vedoucí odboru sociálních věcí

Náklady: v rámci běžných provozních nákladů městského úřadu

5. Publicita projektu

Publicita projektu bude probíhat v průběhu všech aktivit projektu na internetových stránkách města, v místním tisku a místní kabelové televizi. Záměr zřídit dobrovolnické centrum bude prezentován také na Dni sociálních služeb města Nový Jičín a také při všech aktivitách informačního střediska Europe Direct Nový Jičín¹¹ v souvislosti s propagací Evropského roku dobrovolnictví 2011.

Termín realizace: červen 2011 – leden 2012

Zodpovídá: koordinátor komunitního plánování

Náklady: v rámci běžných provozních nákladů městského úřadu či střediska Europe Direct Nový Jičín

¹¹ Síť informačních středisek Europe Direct zastává funkci prostředníka mezi Evropskou unií a jejími občany v regionech. Úkolem střediska je šířit povědomí a informace o Evropské unii a aktivně podporovat diskuzi o jejích aktivitách na místní a regionální úrovni. Síť je koordinována a spolufinancována Evropskou komisí, jednotlivá střediska jsou dále podporována tzv. hostitelskou organizací (krajský či městský úřad atd.), jež poskytují místní zázemí a finanční pomoc. V České republice působí celkem 9 těchto středisek. (<http://www.europedirect.cz/uvodni-stranka/o-nas/>)

6. Vyhodnocení projektu

Vyhodnocení projektu proběhne na konci měsíce ledna 2011.

Termín realizace: leden 2011

Zodpovídá: koordinátor komunitního plánování

Náklady: v rámci běžných provozních nákladů městského úřadu

6.7 Rizika projektu

Nezájem o dobrovolnictví ze strany organizací. Ke snížení tohoto rizika byl proveden průzkum mezi vybranými poskytovateli sociálních služeb, ze kterého vyplynulo, že zájem zde existuje.

Nezájem o seminář. Seminář bude prezentován jako aktivita komunitního plánu k podpoře cíle dobrovolnictví. Vzhledem k tomu, že všechny organizace na území města se komunitního plánování účastní, je zde předpoklad, že se dostaví i na seminář. Pro zdůraznění významu semináře budou poskytovatelům zaslány pozvánky jménem pana starosty, akce bude prezentována v místním tisku a v místní kabelové televizi.

Nenalezení vhodných prostor. Dobrovolnické centrum nepotřebuje využívat prostory trvale, proto v případě, že by se vhodné prostory nenašly, nabídnou se k využití stávající prostory např. klubu seniorů v Novém Jičíně. Tento je vytížen pouze v pondělí a středu odpoledne, kdy probíhají schůzky seniorů.

Nezajištění částky v rozpočtu na zřízení a provoz. Uvolnění finančních prostředků z rozpočtu města, stejně jako smlouvu o poskytnutí dotace schvaluje zastupitelstvo. Aby zastupitelé lépe pochopili potřebnost finančních prostředků pro provoz dobrovolnického centra, budou pozváni na seminář pro poskytovatele. Příslušný metodický místostarosta města bude účasten všech zásadních jednání, bude figurovat jako garant projektu.

Nenalezení vhodného provozovatele. Po celou dobu projektu bude jednáno s nejbližšími dobrovolnickými centry a budou upřesňovány podmínky, za jakých by mohlo být centrum zřízeno.

Koordinace projektu. Koordinací projektu bude pověřen odbor sociálních věcí, koordinátor komunitního plánování, který zodpovídá za realizaci a vyhodnocení projektu. Koordinátor je ze své činnosti zodpovědný radě města.

ZÁVĚR

Komunitní plán sociálních služeb je strategický dokument města schválený zastupitelstvem města. Tímto se stává závazným a lze oprávněně po politické reprezentaci požadovat jeho naplnění nebo alespoň snahu o jeho plnění.

Komunitní plánování sociálních služeb je metodou, kdy se občané mohou aktivně podílet na rozhodování o důležitých otázkách života v komunitě a svou účastí v procesu ukazují politické reprezentaci vůli a potřeby obyvatel v daném území. Hlavním záměrem je, aby plánované kroky a řešení co nejlépe využívaly dostupné zdroje a přinášely co největší užitek a uspokojení.

V první části diplomové práce jsem se zabývala teorií komunitního plánování sociálních služeb, jeho vývojem, počátky využití v naší republice a metodikou. Sociální služby využívají ve své činnosti dobrovolníky, proto jsem popsala způsob fungování dobrovolnictví jak obecně, tak v sociálních službách. Následně jsem představila komunitní plánování v konkrétním městě.

Cílem této práce bylo zpracování jednoho z cílů stávajícího „Komunitního plánu rozvoje sociálních služeb a služeb souvisejících ve městě Nový Jičín na léta 2009- 2011“, a to „Dobrovolnictví“. Metodika komunitního plánování sociálních služeb doporučuje, aby před realizací jednotlivých cílů komunitního plánu byly tyto podloženy skutečným zjišťováním potřeb. V této práci jsem provedla výzkum zájmu o zavedení dobrovolnictví ve městě Nový Jičín. Výzkum jsem uskutečnila mezi poskytovateli sociálních služeb pro seniory, neboť cíl vzešel z pracovní skupiny péče o seniory. Z výzkumu vyplynulo, že ve městě existují organizace, které mají zájem o dobrovolníky ve svých zařízeních, rády by však využily zvedenou organizaci, která se dobrovolnictvím zabývá. Zároveň se však ukázalo, že mezi všemi organizacemi panuje malé povědomí o dobrovolnictví, jeho přínosech, organizaci a možnostech využití dobrovolníků. Tento výstup z výzkumu koresponduje se závěrem jednání pracovní skupiny péče o seniory, kdy byla v případě realizace tohoto cíle stanovena i potřeba popsat legislativní ukotvení dobrovolnictví.

Závěry z provedeného výzkumu byly podkladem pro vytvoření projektu vzniku dobrovolnického centra – postup jednotlivých kroků, které je nezbytné učinit v podmínkách města Nový Jičín, aby zde mohlo vzniknout dobrovolnické centrum. Tento projekt poslouží jako podklad pro zprávu do zastupitelstva města, které bude následně rozhodovat o finanční podpoře tohoto projektu.

Komunitní plánování není jen o vytváření samotných plánů a jeho následné realizaci. Komunitní plánování představuje ucelený soubor aktivit, které mají zvýšit povědomí o sociálních službách, ale také vzbudit v občanech pocit sounáležitosti a přimět je přemýšlet o druhých.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- Agora Central Europe. *Komunitní plánování* [online]. c2004 [cit. 2010-11-12] Dostupné z WWW: <<http://www.agora-ce.cz/?apc=-cz332973>>
- BÁRTLOVÁ, S. *Sociologie medicíny a zdravotnictví*. 6. přepracované vydání. Praha: Grada Publishing, 2005, 188 s. ISBN 80-247-1197-4
- ČANČÍK, M. *Dobrovolnické centrum jako nástroj rozvoje dobrovolnictví* [online]. 2009 [cit. 2011-03-12]. Dostupné z WWW: <m >
- ČANČÍK, M. *Jak založit dobrovolnické centrum* [online]. 2006 [cit. 2011-03-12]. Dostupné z WWW: <<http://dcfm.cz/index.php?link=kestazeni>>
- DISMAN, M., *Jak se vyrábí sociologická znalost*. 3. vyd. Praha: Karolinum, 2000. 374 s. ISBN 80-246-0139-7
- Dobrovolnik.cz [online]. c2011 [cit. 2011-03-21]. Dostupné z WWW: <http://www.dobrovolnik.cz/>
- Europe Direct Česká republika [online]. c2011 [cit. 2011-03-21]. Dostupné z WWW: <<http://www.europedirect.cz/>>
- FRIČ, P. a kol. *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice*. Praha: NROS a AGNES, 2001. 115 s. ISBN 80-902633-7-2
- GRJURIČOVÁ, J. *Dobrovolnictví není amaterismus* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra, 2008 [cit. 2011-03-12]. Dostupné z WWW: <<http://www.mvcr.cz/clanek/dobrovolnicka-sluzba-500539.aspx?q=Y2hudW09NA%3d%3d/>>
- HARTL, P. *Komunita občanská a komunita terapeutická*. 1. vyd. Praha: Slon, 1997. 221 s. ISBN 80-85850-45-1
- HAVLÍK, M., et al. *Nové zjišťování potřeb*. 1. vyd. [Hradec Králové]: Komunitní plánování o.p.s., 2009. 20 s.
- HAVLÍK, M., et al. *Metodiky pro plánování sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: Centrum pro komunitní práci, 2007. 112 s. ISBN 978-80-86902-44-9
- HENDL, J., *Kvalitativní výzkum*. 2. vyd. Praha: Portál, 2005. 408 s. ISBN 978-80-7367-485-4
- HESTIA, o.s. [online]. [2010] [cit. 2010-12-18]. Dostupné z WWW: <<http://www.hest.cz/>>

- JIRÁNEK, R., *Novela zákona o dobrovolnické službě*. In *Dobrovolnictví v české společnosti - současnost a perspektivy*. Praha : Klub UNESCO Kroměříž a HESTIA - národní dobrovolnické centrum Praha, 2010. s. 100.
- Komunitní plánování. *O komunitním plánování*. [online].[cit. 2010-11-12] Dostupné z WWW: <http://www.agora-ce.cz/?apc=--cz332973>
- Komunitní plánování o.p.s. *Komunitní plánování jako součást reformy sociálních služeb* [online].c2010 [cit. 2010-11-12] Dostupné z WWW: <www.komunitniplanovani.com/kp-o-komunitni-planovani_2/>
- KUBALČÍKOVÁ, K. *Role uživatele a zjišťování potřeb v procesu komunitního plánování sociálních služeb*. Sociální práce, 2009, č.1, s. 85-96
- MATEROVÁ, J. *Komunitní plánování sociálních služeb – metodika* [online]. Praha: Agora Central Europe, 2004 [cit. 2011-03-12] Dostupné z WWW: <<http://www.agora-ce.cz/?apc=--cz609744>>
- MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2003. 384 s. ISBN 80-7178-548-2
- MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 1.vyd. Praha: Portál, 2003. 288 s. ISBN 80-7178-549-0
- MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. 184 s. ISBN 978-80-7367-310-9
- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. *Bílá kniha* [online].c2005 [cit. 2010-11-12] Dostupné z WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/9>>
- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. *Evropská sociální charta* [online].c2005 [cit. 2010-11-12] Dostupné z WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/1132>>
- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. *Národní akční plán sociálního začleňování na léta 2004-2006* [online].c2005 [cit. 2010-11-12] Dostupné z WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/2090>>
- Ministerstvo vnitra ČR. *Statistický přehled o udělených akreditacích vysílajícím organizacím k výkonu dobrovolnické služby dle zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů za období 2005-2008* [online].c2010 [cit. 2010-11-12] Dostupné z WWW: <<http://www.mvcr.cz/clanek/dobrovolnicka-sluzba-500539.aspx?q=Y2hudW09NA%3d%3d>>

- ORIONIÁKOVÁ, P., ROSECKÝ, D. *Komunitní plánování sociálních služeb*. Plzeň: CpKP ČR, 2003. 40 s.
- REICHEL, J. *Kapitoly systematické sociologie*. 2.vyd. Praha: Grada Publishing, 2008. 240 s. ISBN 978-80-247-2594-9
- STRAUSS, A., CORBINOVÁ, J., *Základy kvalitativního výzkumu*. 1. vyd. Brno: Podané ruce, 1999. 200s. ISBN 80-85834-60-X
- TOŠNER, J. *Dobrovolnictví a Zákon o sociálních službách* [online]. 2007 [cit. 2011-03-14] Dostupné z WWW: <http://www.hest.cz/dobrovolnici_MPSV.shtml>
- TOŠNER, J., SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 2. vyd. Praha: Portál, 2006.152 s. ISBN 80-7367-178-6
- ÚLEHLA, I. *Komunitní plánování sociálních služeb připomíná pohádku O chytré horáky-ni, domnívá se Ivan Úlehla*, Sociální práce, roč. 2009, č. 1, str. 13-16.ISSN 1213-6204
- ÚLEHLA, I. *Zajištění dostupnosti sociálních služeb na principech komunitního plánování*. In Manuál zadavatele sociálních služeb. Instant o.s. 2010.
- Univerzita Tomáše Bati v Zlíně. Fakulta humanitních studií *Transformace pobytových sociálních služeb jako posun v kvalitě a dostupnosti* [online]. 2007 [cit. 2010-11-12] Dostupné z WWW: <<http://www.sockonference.fhs.utb.cz/2009.php>>.
- Usnesení vlády České republiky č. 824/2004 ke Strategii podpory dostupnosti a kvality veřejných služeb. Příloha č. 1 k usnesení č. 284
- VASKOVÁ, V., ŽEŽULA, O. *Komunitní plánování - věc veřejná: Jak zjistit co lidé opravdu chtějí? Jak zlepšit život v obci?* 1. vyd. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002. 16 s. ISBN 80-86552-30-
- VASKOVÁ, V. *Co znamená plánování sociálních služeb?* [online]. Praha: MPSV 2007 [cit. 2011-03-12] Dostupné z WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/3798>>
- VAŠTÍKOVÁ, M. *Marketing služeb – efektivně a moderně*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008, 232 s. ISBN 978-80-247-2721-9>
- Usnesení vlády České republiky č. 824/2004 ke Strategii podpory dostupnosti a kvality veřejných služeb. Příloha č. 1 k usnesení č. 284
- Vyhláška 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, stav textu ke dni 31. 12. 2010

Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě), stav textu ke dni 21. 11. 2010

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, stav textu ke dni 31. 12. 2010

Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), stav textu ke dni 31. 12. 2010

Zákon č. 12/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), stav textu ke dni 31. 12. 2010

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

CZP	Centrum pro zdravotně postižené Moravskoslezského kraje, o.s., detašované pracoviště Nový Jičín
ČR	Česká republika
DD	Domov Duha, p.o.
DP	Domov Paprsek, p.o.
EU	Evropská unie
PS	Pečovatelská služba Města Nový Jičín
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky
MSK	Moravskoslezský kraj
ZSS	Zákon č. 108/2010 Sb., o sociálních službách

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek č. 1 Princip triády

Obrázek č. 2 Organizační schéma komunitního plánování sociálních služeb v Novém Jičíně

SEZNAM TABULEK

Tabulka č. 1 Rozložení respondentů dle jednotlivých organizací

Tabulka č. 2 Popis respondentů dle druhu služby

Tabulka č. 3 Porovnání názorů na působení dobrovolníků v organizaci dle jednotlivých organizací

Tabulka č. 4 Četnost druhů činnosti dobrovolníků

Tabulka č. 5 Četnost jednotlivých průběžných a pravidelných činnosti dobrovolníků

Tabula č. 6 Roční rozpočet dobrovolnického centra

Tabulka č. 7 Předpokládané zdroje financování

SEZNAM GRAFŮ

Graf č. 1 Názor na působení dobrovolníků v organizaci

Graf č. 2 Názor na působení dobrovolníků v Domově Duha p.o.

Graf č. 3 Názor na působení dobrovolníků v Domově Paprsek p.o.

Graf č. 4 Hodnocení přínosu dobrovolnictví pro zaměstnance

Graf č. 5 Hodnocení přínosu dobrovolnictví pro klienty

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P 1 Rozhovor 1

Příloha P 2 Rozhovor 2

Příloha P 3 Rozhovor 3

Příloha P 4 Dotazník

PŘÍLOHA P 1: ROZHOVOR 1

Respondent: ředitelka Domova Duha, p.o., Hřbitovní 41, Nový Jičín

Datum rozhovoru: 9. března 2011

Místo rozhovoru: kancelář ředitelky Domova Duha, p.o.

T: Jaká je Vaše zkušenost s dobrovolníky ve Vaší organizaci? Víím, že jste tady krátce.

R: V našem zařízení je poměrně špatná zkušenost, tedy nikdy tady žádné dobrovolnické centrum nepracovalo, které by nám nabídlo, že by tady docházeli nějakí dobrovolníci, ale víím, že s tím jsou problémy, že ten dobrovolník musí být vlastně nějak přeškolen, musí se někde sdružovat, v nějaké organizaci, ale docházeli tady dobrovolníci, já nevím, paní, nebo naše uživatelka se s tou paní znala a vlastně ona tady za mnou přišla, že by se jí chtěla věnovat, že by třeba paní zajímala historie, tak ona si s ní prohlížela nějaké obrázkové knížky, četly si a já jsme ji musela upozornit na to, že to je výhradně jen na přání té uživatelsky. Protože dobrovolník je pro mě někdo, kdo má nějaké osvědčení a vlastně já mu důvěřuji, že mu můžu prostě nějakého toho uživatele svěřit. Takže to dobrovolnictví tady bylo jen na takové té bázi, že ti uživatelé si to přáli, že tomu člověku důvěřují, že ho znají, prostě on tady za nimi bude chodit, bude se s nimi bavit o určitých věcech, co je zajímavá a bude je třeba brát na procházky. Ale vždy to bylo na přání těch uživatelů, ale to podle mě není dobrovolnictví, to je jenom přání toho člověka.

T: Měli jste to ošetřeno nějakou smlouvou?

R: Ne. Máme hodně děvčat na dohody, které si tady chodí udělat odbornou praxi, my s nimi probereme naše standardy kvality, představíme jim organizaci, ukážeme jim náš etický kodex, co můžou, co nesmí a potom podle toho plánu, který mají v té smlouvě, tak jim vždy vytipujeme nějaké lidi. Ale nemyslím si, že je to dobrovolnictví, ale určitě udělají kus práce. Pomůžou nám, protože oni se vesměs zajímají o aktivizaci, o komunikaci. Tímto způsobem s těmi lidmi spolupracují. Podle mě to nejsou dobrovolníci, protože dobrovolníci, to by měla být nějaká soustavná činnost, že ti lidé docházejí do té organizace. Takže my to máme tímto způsobem. Děvčata zde hodně chodí. Dále víím, že asi tři lidé z venku docházejí za uživateli, ale to je jenom výhradně na přání toho uživatele. Oni ho znají a oni si přejí, aby se jim věnoval. Tak to zde v současné době funguje.

T: Mohlo to být v minulosti jinak?

R: Myslím si, že to bylo na stejném principu. Vlastně inspekce kvality nás upozornila na to, ona se nás na to ptala, řekli nám, že si na to máme dát pozor, že je dobrovolník a dobrovolník. Že je dobrovolník, který se někde sdružuje a chodí tady za nějakou organizaci, to je v pořádku, ale dobrovolník, jako například že bychom vzali někoho z úřadu práce a přišli by tady a chtěli by dělat něco s našimi klienty nebo jim pomáhat, tak to asi ne.

T: Proč tedy ty dobrovolníky v současné době nevyužíváte? Možná jste to již naznačila ...

R: Hodně jsem se o to zajímala, když jsem tady přišla ptala jsem se i pana Urbana (poznámka: vedoucí odboru sociálních věcí Městského úřadu) a on říkal, že chcete, aby to bylo součástí vašeho komunitního plánu a chcete začít spolupracovat s ADROU ve Frýdku-Místku. Takže já jsem to doložila a čekám, co bude. My jsme si to nastavili i do veřejného závazku, máme to v dlouhodobých cílech, že bychom chtěli s dobrovolníky spolupracovat, ale nyní vyčkáváme. Přemýšlela jsem nad tím, že by naše sociální pracovnice, která je z Frýdku-Místku, tak jsem si říkala, že bych ji zaangažovala, že by se na ně (poznámka: Dobrovolnické centrum Frýdek-Místek) nekontaktovala a mohlo by to sdružení vzniknout i tady u nás. Dala bych jim prostory a ti lidé by se zde mohli sdružovat, že ta paní Pavlasová (poznámka: sociální pracovnice organizace) by to zaštitila, když je z Frýdku-Místku. Ale jak jsem řekla, protože to máte v komunitním plánu tak, čekám, co bude.

T: K jakým činnostem byste dobrovolníky chtěli využívat?

R: Chtěla bych je směřovat na seniory. Ještě nevím, domnívám se, že to vzejde ze situace, až tady budou chodit. Ale určitě bych chtěla, aby se věnovali seniorům ať už chodícím, komunikujícím, ale také těm nekomunikujícím. Myslím si, že když k takovému člověku někdo přistoupí a přečte mu něco z knížky, nějakou povídku nebo pohádku, protože senioři jsou trošku jako děti, tak to určitě stačí. Nebo když ho pohladí. Nebo máme zde takové kočárky pro seniory a oni je vyvezou na zahradu. (rozhovor byl přerušen telefonátem paní ředitelce)

R: Mluvila jsem o těch kočárcích pro seniory. Máme zde pěknou zahradu, je možné je vyvézt na tu zahradu, popovídat si s nimi. To úplně stačí. Proč bych ty dobrovolníky chtěla, za prvé je málo peněz. Já vím, že nejvíce pracovníků musí být v přímé péči, ta péče je velmi důležitá, ale když je sedm pracovníků na ranní směnu, my tady máme individuální plán, musíme individuálně plánovat s těmi lidmi, ale prostě někdy se to nestihne. Klientů je tady hodně. Proto bych chtěla, aby tady dobrovolníci docházeli a takto nám odpoledne

pomáhali, třeba i s těmi pracovníky. Tak nějak bych si to představovala. Věnovat se těm klientům. Povídat si s nimi, zahrát si člověče nezlob se. Jim to úplně stačí, ta chvílička. Nemyslím si, že dobrovolník zde musí být dlouho. Ti lidé jsou brzy unaveni, chtějí si odpočinout, stačí třeba hodinka. Celkově, když jsme se o tom bavili na poradách s děvčaty, tak bychom to hrozně uvítali. I v dnešní době, kdy je nás málo. Takoví lidé jsou hrozně vzácní, kteří se sami rozhodnou, že půjdou do nějakého dobrovolnického centra a budou pomáhat. Já nevím, jestli za to mají nějakou odměnu, do takové hloubky jsem se o to nezajímala. Tyto lidi obdivuji, co sami chtějí něco dělat. Určitě my jsme jim otevřeni. Přála bych si, aby se to tady rozběhlo.

T: Jaký očekáváte přínos působení dobrovolníků v organizaci?

R: Myslím si, že bude určitě velký. Ocení to i rodiny klientů. Některé s námi hodně spolupracují a ten, kdo spolupracuje se chodí ptát, co děláte s maminkou. Například rodina donese kávu a přišel tady syn maminy se zeptat. Přál by si, aby ten pracovník vzal tu maminku a jel by s ní do kavárny, nebo ji uvařil kávu a chvíličku si s ní popovídal. I rodiny s ptají na individuální plánování. Myslím si, že dobrovolníci by nám v tom mohli pomáhat. Seznámili bychom je s našimi standardy, určitě i s tím uživatelem by se museli seznámit, co ten člověk má rád. Nyní to funguje tak, že když nastoupí nový uživatel, máme tři měsíce zkušební lhůtu a než on se zadaptuje a poté se snažíme s ním naplánovat nějaký cíl. Mnohdy je to těžké, zejména když přijede člověk z LDN, je ležící a naplánovat s ním něco je hrozně těžké. V tom bych chtěla, aby nám oni trošku pomohli. Vesměs je to četba, povídání, kavárny. Babičky hrozně rády vzpomínají. Jsou vděční, že je vezmeme i na procházku. Jdou třeba na Lamberk, nebo třeba podívat se na hřbitov. Oni jsou za to strašně vděční a vzpomínají na to i měsíc. V tom já vidím ten přínos, aby se tady s těmi lidmi ještě více dělo, než my jsme schopni zajistit našimi pracovníky.

T: Vidíte nějaké překážky v zavedení dobrovolnictví ve vaší organizaci?

R: Určitě jsou vždy plusy a mínusy. Plusy budou převyšovat nad mínusy. Problém bude seznámit s tím pracovníky. Oni si budou muset zvyknout, že zde bude někdo docházet a bude třeba, to chci říct v uvozovkách, suplovat trošku jejich práci. Toto bude pro nás náročné. Budeme muset ty lidi poznat a seznámit je s podmínkami, za kterých služby poskytujeme. A to co se týká služby, uživatelů. Nechci to nazývat překážky, bude to prostě trošku komplikované. Bude to chtít více času, ale nakonec bude přínos větší, než to, co do toho budeme investovat. Budu dobrovolníkům důvěřovat, protože budu mít jistotu, že se někde

sdužují, že jsou přeškoleni a nebudou to jen takoví dobrovolníci, kteří by zde přišli a řekli: My chceme něco dělat s lidmi.

T: Vidíte v něčem negativa v tom, že tady ti dobrovolníci budou?

R: Negativem může být to, že ten člověk o to nebude stát. To může toho dobrovolníka odradit. My si třeba vytipujeme uživatele, budeme si myslet, že mu to pomůže, když tam někdo za ním bude chodit, bude si s ním povídat, a ten člověk ho může odradit, nebo ho může naštvat, že mu někoho nutíme. Toho se bojím. Vše je ale o komunikaci. Pokud vypočítáme, že to s tím daným uživatelem nejde, tak od toho ustoupíme, protože vždy je to na přání uživatele, jestli si to přeje, nebo nepřeje.

T: Vidíte problém například ze strany zaměstnanců?

R: Co znám složení zaměstnanců, za tu dobu, co zde jsme, tak se domnívám, že ne. Protože ony jsou hrozně rády, když přijde například někdo ze zdravotky a řekne: Já si tu chci udělat praxi a chci být na úseku přímé péče. My to bereme, že to je pomoc, hrozná pomoc. Holky jsou rády, když mají dovolenou a já vezmu nějakou brigádnici, která je na aktivizaci, dělá s klienty keramiku, nebo si hrají, například kuželky. Pracovníci to uvítají, jim to strašně moc pomůže. Myslím si, že je nás tady málo, v té přímé péči. Může se stát, že některým pracovníkům to bude vadit, ale spíše ne, než ano.

T: Znamenalo by zavedení dobrovolnictví nějakou změnu pro vaši organizaci?

R: Určitě bychom to museli zapracovat do našich standardů, podle kterých pracujeme, pokud vím. Já mám na starost standard číslo 9, profesní růst zaměstnanců a já vím, že tam se to musí ošetřit, kdo k nám dochází, jak jsou dobrovolníci přeškoleni, co všechno musí o dobrovolnictví doložit, mělo by tam být popsáno, co my jim můžeme nabídnout a co jsme povinni jim říci o našem zařízení. To by se muselo určitě do standardů zapracovat, že zde dobrovolníci docházejí a my s tou dobrovolnicko organizací spolupracujeme. Zákon to ukládá, podle těch kritérií, to zapracovat. Měli by jsme mít zpracovány nějaké vnitřní pravidla. V tuto chvíli zde dochází praktikantky, dochází tady pan farář, kadeřnice, pedikérka. My máme vnitřní pravidla pro působení těchto lidí. Co smí, co nesmí, s čím je seznámíme, jak je přeškolíme. Tímto způsobem by to muselo být i s dobrovolníky.

T: Pořád se bavíme o tom, že byste uvítali organizaci zvenčí, která by dobrovolnictví organizovala. Určitě by musela být nějaká styčná osoba, která by komunikovala

s dobrovolníky a s vysílající organizací. Máte představu, že by zde měla být taková osoba?

R: Určitě by to měl někdo být. Nyní se o to zajímám já. Bývám tady, ale hodně cestuji, nejsem tady každý den. Já bych to viděla na naši sociální pracovníci paní Tořovou, která je vděčný pracovník pro mě. Ona má na starosti standardy, je přeškolená, rozumí tomu. Kdyby k tomu došlo, že by nás někdo oslovil, že by nám to nabídl, ty dobrovolníky, tak určitě bych tam jako kontaktní osobu napsala ji. Musí to být člověk, který je pro to zapálený, který chce, aby to tak bylo. Musí to být nějaký tahoun. Přemýšlela jsem nad vedoucí přímé péče, ona má nejbliže k uživatelům. Ale ona se zaměřuje spíše na tu praxi, ale na tu kvalitu spíše sociální pracovníce.

T: Děkuji za rozhovor.

Délka rozhovoru 20 minut.

PŘÍLOHA P 2: ROZHOVOR 2

Respondent: vedoucí organizační složky Města Nový Jičín – Pečovatelské služby Nový Jičín, Revoluční 6, Nový Jičín

Datum rozhovoru: 17. března 2011

Místo rozhovoru: kancelář vedoucí

T: Jaká je vaše zkušenost s dobrovolníky ve vaší organizaci?

R: Žádná.

T: Víím, že jste tady krátce, přesto neslyšela jste třeba od zaměstnanců, kteří jsou zde dlouho, že by zde dobrovolníci vykonávali činnost?

R: Neslyšela jsem o tom, že by v naší organizaci někdy byli dobrovolníci.

T: Za dobu, kdy zde pracujete, přišel se třeba někdo zeptat, zda by zde mohl pracovat jako dobrovolník?

R: Minimálně po dobu, kdy jsem tady já, tak nikdo. Ani e-mailový dotaz, nebo telefonický. Žádný.

T: Proč v současné době dobrovolníky nevyužíváte?

R: Určitě o tom uvažuje, ale momentálně se nikdo nehlásil, takže jsme zatím neřešili ani ty podmínky, za kterých by jsme je přijímali, proškolovali a podobně.

T: Máte například ve svém závazku, nebo ve svých cílech, že byste chtěli dobrovolníky využívat?

R: Zatím ne.

T: Jsou nějaké činnosti, o kterých jste uvažovali, že byste dobrovolníky mohli využívat?

R: Určitě, na domovince by nám mohli hodně pomoci s programem nebo vůbec například s nějakým předčítáním. Nebo pokud tam byl někdo s lidí, kteří ještě mluvili německy, můžou spolu mluvit v němčině. Víím, že to tak bylo, dělají to některé domovy pro seniory.

Určitě můžou dělat nějaké programy na domech s pečovatelskou službou. To by bylo určitě fajn.

T: Takže pravidelné navštěvování klientů plus jednorázové aktivity?

R: Navštěvování klientů ...?

T: Jakoby opakovaná činnost s klienty, například předčítání?

R: Ano. Něco takového. Nebo v případě, že by vznikla konkrétní poptávka některého konkrétního klienta, poté to upravit na toho konkrétního klienta, podle toho, co by bylo potřeba.

T: Jaký očekáváte přínos působení dobrovolníků v organizaci?

R: Nějaké nové nápady, nový náboj. Nemají takové podmínky jako pracovníci v sociálních službách, nemají stejné povinnosti. Mohli by se zaměřit na jednu konkrétní činnost, nebyli by svázáni těmi ostatními.

T: Ve vztahu ke klientům?

R: Právě ve vztahu ke klientům. Nemusí myslet na to, že za půl hodiny mají podávat oběd, ale naopak se mohou věnovat tomu čtení, protože na to mají čas a nemusí nic dalšího dělat.

T: Vidíte v něčem přínos ve vztahu k zaměstnancům?

R: Jedna by to určitě pro ně byly nové nápady, které teď už jdou nějakou vyšlapanou cestou. Každý podnět z venku se vždycky hodí, vždycky je třeba může nasměrovat jinam. A zase se můžou soustředit na tu práci, kvůli které byli přijímáni. Na tu péči o toho klienta, ne na aktivizaci. A pro ty lidi u nás, ať už to jsou lidé na domovince nebo pečovatelská služba, myslím, že se hodně málo stýkají s mladšími lidmi. Takže určitě i tohle by nebylo špatné. Mezigenerační kontakt. I když teď jsme začali spolupracovat se zdravotnickou školou, tak je to zase o něco lepší, ale taková ta kategorie středního věku si myslím, že docela chybí. Pokud třeba nefungují ty rodiny, s nějakého důvodu.

T: Jsou ve vaší organizaci nějaké překážky zavedení dobrovolnictví?

R: Vzhledem k tomu, že jsme se zatím o dobrovolnictví nezajímali, tak nedokážu říct. Jediné, co tak od toho, co proběhla inspekce, tak je dost náročné vyhovět požadavkům proběhlé inspekce a kdyby do toho měli přijít ještě dobrovolníci, tak nevím, jestli by jsme to organizačně zvládli.

T: Tím myslíte zapracovat to do standardů vaší organizace nebo samotnou organizaci dobrovolnictví?

R: Organizaci dobrovolníků jako takovou, organizační část jejich působení u nás.

T: Takže si uvědomujete, že by musel být nějaký styčný člověk nebo někdo, kdo by to organizoval, a nevíte, jak by se toto zvládlo?

R: Určitě i jejich proškolení a další věci. Dohlížení na to, aby měli splněné všechno, co mají mít splněno.

T: Takže momentálně jste v situaci, že by se stalo, že by se i nějaký dobrovolník vám nabízel a byla by zde zastřešující organizace, tak by jste hodně o tom uvažovala, protože by jste si řekla, že nejste schopni to organizačně sami zvládnout? Nebo by jste nad tím uvažovali?

R: Určitě bych nad tím uvažovala. Určitě bych odsunula ostatní, přinejmenším trošku bokem a snažila bych se tu jejich nabídku využít.

T: V čem vidíte negativa působení dobrovolníků v organizaci?

R: Je to trošku riziko, protože pokud je to náš zaměstnanec, přece jen je vázán nějakými pravidly, má nad sebou určitý bič v tom, že když nedělá co má dělat, tak může být propuštěný. Trošku do těch lidí vidíme, kdežto když přijde dobrovolník, je to člověk z venku.

T: Takže spíše obavy z osobnosti dobrovolníka?

R: A z jeho morálních kvalit. Z toho, co ... aby nezneužil toho, co se vlastně v rámci výkonu toho dobrovolnictví doví. Nikdy nemůžu vědět, proč to ten člověk dělá. Jestli 97 % lidí to dělá opravdu z přesvědčení, tak tam jsou nějaké 3%, kteří to dělají z nějakého jiného důvodu.

T: Kdyby jste tedy uvažovali o dobrovolnictví, chtěli by jste si ho organizovat sami, nebo by jste využili nějakou organizaci, která dobrovolníky zastřešuje?

R: Pro nás by určitě byla jednodušší organizace zvenčí, ale na druhou stranu zase u těch seniorů je to taková hodně ohrožená skupina, důvěřivá skupina. Určitě by byli pod větším dohledem, pokud by jsme si je organizovali sami, ale v tuto chvíli bych to řešila jedinečně, kdyby byla nějaká nabídka. Přijde dobrovolník a řekne: Chceme u Vás dělat, tak bych to řešila. Ale jinak počkám, až budeme mít ostatní v pořádku, a teprve se budu zabývat dob-

rovolnictvím. To znamená, pokud by někdo takhle přišel, předpokládám, že by asi spíše přišel přes tu organizaci.

T: Znamenalo by zavedení dobrovolnictví ve vaší organizaci nějakou změnu?

R: Kromě toho, že by se to muselo zapracovat do standardů. No a kromě toho, co už pracovníci v sociálních službách dělají teď, tak by museli nějakým způsobem dohlédnout ještě na dobrovolníky. Protože přece jenom ti lidé jsou v rukách naší organizace, svěřili se nám a my na ně, s prominutím, pustíme nějakého dobrovolníka a ti lidé, kdyby se jim něco stalo, tak je to na nás. Takže ještě ten dohled.

To vypadá tak negativně, ale my je určitě využijeme. To riziko mi připadá docela velké.

T: Děkuji za rozhovor.

Délka rozhovoru 16 minut.

PŘÍLOHA P 3 ROZHOVOR 3

Respondent: vedoucí detašovaného pracoviště Nový Jičín Centra pro zdravotně postižené Moravskoslezského kraje, o.s.

Datum rozhovoru: 24. března 2011

Místo rozhovoru: kancelář vedoucího detašovaného pracoviště

T: Jaká je vaše zkušenost s dobrovolníky ve vaší organizaci?

R: V této chvíli v podstatě, a to si myslím, že můžu mluvit i za dobu, co jsem tady nebyl, v podstatě žádná, protože, víceméně tady o dobrovolnictví se zatím bavilo pouze v rovině teoretické. My jsme dělali na toto téma diskusi na poradě vedení, bavili jsme se o tom, zda vůbec jsou nějaké možnosti nebo zda z naší strany je nějaká potřeba dobrovolnictví vůbec v organizaci jako celku s tím, že výstupem bylo, že se udělá nějaký seminář. Tak jsme udělali dvoudenní seminář, zase jsme diskutovali, ale zatím jsme v rovině teoretických úvah v této oblasti. S tím, že jsme se shodli na tom, že do sociálního poradenství by jsme dobrovolnictví asi nevpravovali vůbec, a v oblasti osobní asistence, což je další služba, tam jsme si to nechali jako otevřené v této chvíli.

T: Tím jste mi i částečně odpověděl na otázku, proč v současné době dobrovolníky nevyužíváte?

R: Dobrovolnictví je určitě dobrá věc, má to takové dva momenty. První moment je ten, že to je věc nová a každá věc, která je nová, tak ti lidé jsou samozřejmě na ni opatrní, protože to můžou v tom prvopočátku vnímat jakoby přítěž. Takže je to vlastně něco navíc, musí to být nějak ošetřeno v rámci standardů, v rámci dalších vnitřních předpisů. Takže je to věc jakoby třeba v té první fázi administrativně náročná. Tím druhým momentem je zase ten aspekt samozřejmě finanční, z hlediska poskytování té služby, čili jsou to samozřejmě i finanční úspory, kdy ten člověk udělá něco potřebného a dalším aspektem je to, že to může vhodně doplnit i tu existující sociální službu. Tam kde ta služba v podstatě nějakým způsobem by až být neměla, by měly být ty mezery mezi tím.

T: Nevyužíváte ji, protože jste se k tomu ještě neodhodlali, protože jste v rovině, jak jste říkal teoretické?

R: Je to v té rovině uvažování. Víceméně jsme se nedohodli na tom, že to dobrovolnictví dělat budeme. Je to pořád v té fázi, kdy zjišťujeme informace, sbíráme a uvažujeme, jak bychom to dobrovolnictví vpravili do té naší služby, aby to bylo ku prospěchu věci. Ještě ta praktická realizační fáze nenastala.

T: Jsou nějaké činnosti, o kterých jste uvažovali, že byste dobrovolníky mohli využívat?

R: K čemu? Tam by on měl, jak jsem říkal, v reálním případě vyplnit ta místa, co by asistent dělat nemusel nebo neměl. Zatím to nemáme přesně promyšlené, protože, jak jsem říkal, jsme v té teoretické rovině, ale určitě v oblasti volnočasových aktivit by mohl hodně přispět. Čili pomoc při nějakém smysluplném trávení volného času, případně nějaký dohled.

T: V čem vidíte přínos pro tu vaši organizaci?

R: Asi, do jisté míry, by to mohlo být i zajímavé ztraktivnění třeba té služby. To by bylo docela zajímavé. Ale samozřejmě nelze opomenout i ten aspekt ekonomický.

T: V čem vidíte překážky zavedení dobrovolnictví ve vaší organizaci?

R: Největší překážkou je ta administrativa. Protože my pracujeme na standardech kvality. Máme spolupráci s inspektorem, vlastně byť již standardy nějaké máme, tak je pořád ještě na čem pracovat a snažíme se to dát do té formy takové, aby to bylo co nejlépe využitelné v praxi. Aby se podle toho dalo co nejvíce „jet“. S tím, že jakmile to doděláme, to znamená pročistíme si ty standardy, které potřebujeme k té práci, tak by jsme potom uvažovali i o vpravování takových nějakých aspektů z hlediska toho dobrovolnictví do těch vnitřních předpisů. Asi v tom prvním pohledu je to ta administrativní zátěž, to určitě jo, protože je zde samozřejmě otázka například ochrany osobních údajů, otázka bezpečnosti klientů. I za toho dobrovolníka je zde odpovědnost, pochopitelně. Může to být i obrazem, z hlediska nějaké té docela i veliké fluktuace dobrovolníků. Protože to je další takový aspekt. Protože ti naši klienti mají.... Dejme tomu jsou Vím třeba jak je to problematické z hlediska zástupu. Ti lidé jsou zvyklí na jednoho člověka a s tím člověkem chtějí, v tom ideálním případě být, ať on jim pomáhá při těch úkolech, které není on schopen zvládnout a nemá zájem, aby se to nějak často střídalo. Je to takové, že ne u všech klientů by bylo vhodné to dobrovolnictví. Těch problémů, vykřičníků je tam víc.

T: Vidíte nějakou překážku ze strany zaměstnanců?

R: Někteří by to mohli brát jako ohrožení, ale myslím si, že ve většině případů by to nebrali negativně. Alespoň podle toho, co jsme zatím komunikovali. Nebyl by to nějaký závažný problém. Většina lidí by to tak nevnímala, možná spíše naopak, protože faktem je, že ten asistent u nás, zpravidla, má jednoho maximálně dva klienty, čili s tím člověkem tráví hodně času a vlastně ten dobrovolník by tam byl jako další element, který by to trošinku mohl opeprít, udělat zajímavějším z toho společenského hlediska. Možná by to i uvítal ten asistent.

T: V čem vidíte negativa působení dobrovolníků ve vaší organizaci?

R: To, co jsem už naznačil, to je ono.

T: Znamenalo by zavedení dobrovolnictví nějakou změnu ve vaší organizaci? Již jste to tady uvedl, že největší změnou by bylo vpravit to do standardů kvality, ale je ještě něco?

R: Já si myslím, že největší změna by byla z hlediska té administrativy, těch vnitřních předpisů.

T: Uvažovali jste o tom, že kdyby jste dobrovolnictví chtěli zavést, organizovali byste si ho sami, nebo byste raději využili nějaké organizace, která dobrovolníky nabízí?

R: Na tuto otázku by jsem ještě nechtěl odpovídat, protože tím jsme se ještě nezabývali. Zdálo by se mi skoro vhodnější v té první fázi využívat někoho, kdo toto dělá a postupně si to dělat i sám. Možná pro ten začátek by byl vhodný nějaký partner, který má zkušenosti.

T: Kdo by ve vašem případě, že byste zavedli dobrovolnictví, mohl koordinovat činnost dobrovolníků?

R: V našem případě by to byl koordinátor osobní asistence. Ten je vlastně přímým nadřízeným osobních asistentek a ten by to měl na starosti. Určitě by se nemusel přijímat nikdo nový. Musel by to mít ve své náplni.

T: Děkuji za rozhovor.

Délka rozhovoru 18 minut.

PŘÍLOHA P 4 DOTAZNÍK

1. Napište název vaší organizace:.....
2. Napište druh sociální služby, ve které konkrétně pracujete (domov pro seniory, osobní asistence atd.):
.....
3. Uvítal(a) byste, kdyby v organizaci, ve které pracujete, působili dobrovolníci?
Ano
Spíše ano
Spíše ne
Ne
4. Jaké činnosti by dobrovolníci ve vaší organizaci, podle vašeho názoru, mohli vykonávat? (můžete vybrat i více možností)
 - a) průběžné a pravidelné činnosti s klienty, uveďte konkrétně jaké.....
.....
.....
.....
 - b) pomoc při realizaci jednorázových volnočasových aktivitách pro klienty
 - c) činnosti nezahrnující práci s klienty (technické opravy, údržba, úprava okolí zařízení, pomoc s administrativou, roznos pošty atd.)
 - d) využití odborné znalosti dobrovolníka (př. programátor ve svém volném čase připraví webové stránky atd.)
5. Domníváte se, že by zavedení dobrovolnictví bylo pro zaměstnance
 - a) Velmi přínosné
 - b) Spíše přínosné
 - c) Spíše zatěžující
 - d) Velmi zatěžující
 - e) Nedokážu posoudit

6. Domníváte se, že by zavedení dobrovolnictví bylo pro klienty:

- a) Velmi přínosné
- b) Spíše přínosné
- c) Spíše zatěžující
- d) Velmi zatěžující
- e) Nedokážu posoudit