

# **Specifika dobrovolnické činnosti pro seniory v dobrovolnickém centru Adorea Vsetín**

Eva Juříčková

---

Diplomová práce  
2018



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2017/2018

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Eva Juříčková**  
Osobní číslo: **H160282**  
Studijní program: **N7507 Specializace v pedagogice**  
Studijní obor: **Sociální pedagogika**  
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Specifika dobrovolnické činnosti pro seniory v dobrovolnickém centru Adorea Vsetín**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti dobrovolnictví a specifík cílové skupiny seniorů.

Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.

Realizace kvalitativního výzkumu formou případové studie.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledku výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

FRIČ, Pavol a Martin VÁVRA. Tři tváře komunitního dobrovolnictví: neformální pomoc, organizovaná práce a virtuální aktivismus. Vyd. 1. Praha: Agnes, 2012. ISBN 978-80-903696-9-6.

FRIČ, Pavol a Tereza POSPÍŠILOVÁ. Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století. Vyd. 1. Praha: Agnes, 2010. ISBN 978-80-903696-8-9.

LANGMEIER, Josef a Dana KREJČÍŘOVÁ. Vývojová psychologie. 2., aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2006. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1284-9.

TOŠNER, Jiří a Olga SOZANSKÁ. Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích. Vyd. 1. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-514-8.

ŠVARÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.

ÚLEHLA, Ivan. Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe. Vyd. 3. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-86429-36-9.

Vedoucí diplomové práce:

**doc. PhDr. Zlatica Bakošová, CSc.**

Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce:

**1. prosince 2017**

Termín odevzdání diplomové práce:

**20. dubna 2018**

Ve Zlíně dne 1. prosince 2017

  
doc. Ing. Anežka Lengálová, Ph.D.  
děkanka



  
Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.  
ředitel ústavu

# PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

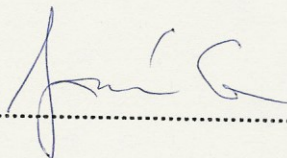
Beru na vědomí, že

- odevzdáním 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<sup>1)</sup>;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji 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<sup>2)</sup>;
- podle § 60<sup>3)</sup> odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60<sup>3)</sup> odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – 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 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 diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně .....16.4.2018

.....

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

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

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

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

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

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku 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 přihlédne k vyšší výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením = užití školního díla podle odstavce 1.

## **ABSTRAKT**

Diplomová práce se zabývá specifiky dobrovolnické pomoci, podpory a péče poskytované seniorům prostřednictvím dobrovolníků organizovaných pod dobrovolnickým centrem Adorea Vsetín. Práce poskytuje obecné informace o dobrovolnictví v základním přehledu. Zmiňuje legislativu, roli dobrovolníka, oblasti dobrovolnictví či vznik novodobého dobrovolnictví v ČR. Zamýšlí se nad potřebami a očekáváním seniorů v rodinném prostředí nebo v sociálních službách. Popisuje některé osvědčené dobrovolnické programy a uvádí i příklady dobré praxe z ČR a zahraničí. Praktický výzkum vychází z osobních zkušeností dobrovolníků organizovaných pod dobrovolnickým centrem Adorea Vsetín. Cílem této práce je zprostředkovat přehled specifík dobrovolnictví v cílové skupině seniorů. Zároveň může poskytnout zpětnou vazbu dobrovolnickému centru i přijímajícím neziskovým organizacím.

**Klíčová slova:** dobrovolnictví, dobrovolnické programy, dobrovolnické centrum, senioři, potřeby, specifika

## **ABSTRACT**

The thesis is dealing with specifics of voluntary help, assistance and care provided to seniors via volunteers organised by voluntary centre Adorea Vsetín. The thesis gives general information about volunteering in a basic summary. It mentions legislation, the role of the volunteer, areas of volunteering or formation of contemporary voluntary work in Czech Republic. It considers requirements of seniors either in their domestic environment or in welfare services and their expectations. It describes some time-proven voluntary programs and presents examples of good practice in Czech Republic and in foreign countries. The research comes out of personal experience of volunteers organised under the voluntary centre Adorea Vsetín. The aim of this thesis is to give information about particularities in volunteering in the target group of seniors. At the same time the thesis can give feedback to the voluntary centre and also to other non-profit institutions.

**Keywords:** volunteering, voluntary programs, voluntary centre, seniors, needs, particularities

Mé poděkování patří především doc. PhDr. Zlatici Bakošové, CSc., za odborné vedení mé diplomové práce, vstřícnost, komunikaci, věcné rady a připomínky. Dále bych chtěla poděkovat vedoucí Dobrovolnického centra Adorea Vsetín paní Bc. Andree Šmerdové za umožnění výzkumu a v neposlední řadě všem probandům za ochotnou spolupráci při výzkumu.

Motto: „Berte na sebe břemena jedni druhých, tak naplníte zákon Kristův.“

Pavel z Tarsu

List Galatským, 6. kapitola, verš 2

Prohlášení:

Prohlašuji, že odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

# OBSAH

<b>ÚVOD .....</b>	<b>10</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST .....</b>	<b>12</b>
<b>1 DOBROVOLNICTVÍ JAKO SPOLEČENSKÁ A INDIVIDUÁLNĚ PROSPĚŠNÁ ČINNOST.....</b>	<b>13</b>
1.1 CHARAKTERISTIKA DOBROVOLNICTVÍ.....	14
1.2 POČÁTKY DOBROVOLNICTVÍ V ČR .....	15
1.3 DOBROVOLNICTVÍ V LEGISLATIVĚ ČR.....	16
1.4 ROLE DOBROVOLNÍKA, JEHO SPECIFIKA A PROMĚNY .....	18
1.5 PŘEHLED OBLASTÍ DOBROVOLNICKÝCH ČINNOSTÍ.....	19
SHRNUTÍ .....	21
<b>2 SENIOŘI V RODINĚ A INSTITUCI SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....</b>	<b>23</b>
2.1 STÁŘÍ A JEHO CHARAKTERISTIKY .....	24
2.2 HODNOTY A POTŘEBY SENIORŮ .....	26
2.3 SENIOR V RODINNÉM PROSTŘEDÍ.....	27
2.4 SOCIÁLNÍ SYSTÉM A JEHO PŘÍNOS PRO PEČUJÍCÍ RODINU .....	29
2.5 ŽIVOT SENIORA V PROSTŘEDÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	31
SHRNUTÍ .....	32
<b>3 DOBROVOLNICTVÍ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH PRO SENIORY.....</b>	<b>33</b>
3.1 FAKTORY DOBROVOLNICKÉ ČINNOSTI PRO SENIORY.....	34
3.2 PŘEHLED A STRUČNÁ CHARAKTERISTIKA AKTIVIT PRO SENIORY .....	36
3.3 PSYCHOBIOGRAFICKÝ PŘÍSTUP V PÉČI O SENIORY A PŘÍKLAD DOBRÉ PRAXE .....	38
3.4 PŘÍNOS VALIDAČNÍHO PŘÍSTUPU A BAZÁLNÍ STIMULACE .....	40
3.5 MONTESSORI PRINCIP V PŘÍSTUPU K SENIORŮM .....	41
3.6 PŘÍSTUP ZAMĚŘENÝ NA SMYSLOVOU AKTIVIZACI A PŘÍKLAD DOBRÉ PRAXE .....	42
SHRNUTÍ TEORETICKÉ ČÁSTI.....	44
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST.....</b>	<b>46</b>
<b>4 VYMEZENÍ VÝZKUMNÉHO PROBLÉMU... ..</b>	<b>47</b>
4.1 POJETÍ VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ .....	48
4.1.1 Výzkumný soubor a způsob výběru.....	48
4.1.2 Technika sběru dat.....	48
4.1.3 Výzkumné oblasti a cíle.....	49
4.2 ANALÝZA ASPEKTŮ DOBROVOLNICTVÍ PRO SENIORY Z OBLASTI VLASTNÍHO DOBROVOLNICTVÍ .....	49
4.2.1 Vztah analýzy aspektů k výzkumným cílům.....	53
4.3 ANALÝZA ASPEKTŮ DOBROVOLNICTVÍ PRO SENIORY Z OBLASTI ORGANIZAČNÍ....	55
4.3.1 Vztah analýzy aspektů k výzkumným cílům.....	60



4.4	ANALÝZA ASPEKTŮ DOBROVOLNICTVÍ PRO SENIORY Z OBLASTI SOCIÁLNÍ.....	61
4.4.1	VZTAH ANALÝZY ASPEKTŮ K VÝZKUMNÝM CÍLŮM.....	66
4.5	ANALÝZA ASPEKTŮ DOBROVOLNICTVÍ PRO SENIORY Z OBLASTI FYZICKÉ .....	67
4.5.1	VZTAH ANALÝZY ASPEKTŮ K VÝZKUMNÝM CÍLŮM.....	71
4.6	ANALÝZA ASPEKTŮ DOBROVOLNICTVÍ PRO SENIORY Z OBLASTI PSYCHICKÉ .....	72
4.5.1	VZTAH ANALÝZY ASPEKTŮ K VÝZKUMNÝM CÍLŮM.....	76
4.7	SHRNUTÍ A DOPORUČENÍ.....	77
<b>ZÁVĚR .....</b>		<b>79</b>
<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....</b>		<b>80</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH .....</b>		<b>85</b>

## ÚVOD

*Povídej, naslouchám*

*pojd', já tě podepřu*

*ukaz mi jak, a já ti pomůžu*

*neboj se, já jsem s tebou...*

Co vlastně člověku přináší dobrovolná pomoc? Jak poskytovat pomoc účelnou, lidskou a osobitou? Být prospěšný a užitečný druhému člověku. Nad rámec svých povinností prokázat dobro. Používat svůj potenciál, čas a energii bez nároku na odměnu. Dobrovolnictví je stále aktuální téma – propagované, zkoumané, metodicky a zákonem podepřené, společností chtěné, přesto tak individuální a křehké, neboť nejčastěji probíhá na osobní, vztahové rovině, kdy je základním předpokladem důvěra. Dobrovolnictví v ČR za dobu své celospolečenské existence zažívá určitou stagnaci. Stále se pohybuje na okraji zájmu běžné populace. Žádné lidské společenství se však bez dobrovolníků neobejde. Do ukazatelů vyspělosti zemí podle evropských výzkumů patří také oblast dobrovolnictví. Zejména sociální oblast spoléhá na zaručenou míru lidské solidarity projevenou právě dobrovolnictvím, například v zajištění péče o stárnoucí populaci, kterou státy svými vlastními prostředky nezvládnou pokrýt. Nejen z těchto důvodů je podpora rozvoje dobrovolnictví vůči neziskovému sektoru jedním ze základních principů státní politiky vůči nestátním neziskovým organizacím.

Tato práce se zaměřuje na dobrovolnictví poskytované seniorům a jejím záměrem je nalézt specifika v této činnosti. Věřím, že dobrovolnictví je třeba nejen podporovat, ale i chránit. Jednoznačně je dobrovolnická činnost potřebná, prospěšná, žádoucí, ale také únavná, náročná, obtížná a má svá úskalí. Tato práce se pokusí postihnout přehled specifík dobrovolnické činnosti poskytované seniorům v jejich domácím prostředí i organizacích sociálních služeb prostřednictvím dobrovolníků organizovaných pod dobrovolnickým centrem Adorea Vsetín.

Teoretická část se věnuje jak formální, tak obsahové části fenoménu dobrovolnictví. Mapuje dobrovolnictví v české společnosti od historie po současnost. Dále rozebírá cílovou skupinu seniorů, shrnuje jejich potřeby, hodnoty a očekávání. Závěr teoretické části obsa-

huje osvědčené programy a přístupy dobrovolníků k seniorům. Zároveň nabízí ukázkou dobré praxe dobrovolnictví přímo v jednom zařízení sociálních služeb ve Vsetíně.

Praktická část této práce se snaží odpovědět na otázku: „Je možné získat přehled specifických údajů v dobrovolnické činnosti pro seniory ve Vsetíně?“ Informačním základem praktické části jsou rozhovory s dobrovolníky dobrovolnického centra Adorea Vsetín, studium dostupných dokumentů, pozorování v praxi. Rozmanitost oblasti poskytování dobrovolnické pomoci seniorům od domácností přes nemocnici po denní stacionáře či domovy pro seniory může být pestrým zdrojem informací. Získaný přehled specifik může samotnému dobrovolnickému centru Adorea sloužit jako evaluační nebo také propagační materiál. Zároveň může mít hodnotu pro koordinátory dobrovolníků stávajících nebo potenciálních neziskových organizací přijímajících dobrovolníky.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

## 1. DOBROVOLNICTVÍ JAKO SPOLEČENSKY A INDIVIUÁLNĚ PROSPĚŠNÁ ČINNOST

Nositel Nobelovy ceny za mír v roce 1952, německý teolog, filosof, lékař a misionář Albert Schweitzer svým altruistickým způsobem života a neutuchající aktivitou ve prospěch druhých prohlásil, že není nutné čekat na velké činy a povolání, důležitější je mít otevřené oči i srdce, neboť tam, kde vidíš nouzi a nenaplněné potřeby, může být tvé místo. Na počátku sociální práce stála také lidská solidarita a ochota pomoci. Obor sociální práce vznikl jako reakce na společenskou nouzi. Na jedné straně stojí legislativní ukotvení, podle Kodymové (2013) např. v Josefínských reformách. Na druhé straně jsou to desítky a stovky obětavých osob, které soukromě nebo organizovaně ve spolcích a hnutích prakticky naplňovaly tyto sociální záměry.

Osobnosti jako Alice Masaryková, Marie Riegrová-Palacká, Přemysl Pitner, Miroslav Dědič, Petr Klíma a řada dalších z historie stejně jako současnosti by neměly být zapomenuty. Jejich angažovanost a obětavost by měly být stále příkladem.

Pomoc druhým až po altruismus se nezměnily ani přes vývoj lidské společnosti. Schopnosti člověka jako vzájemná důvěra, projevy solidarity, spolupráce a dobročinnost provázely lidské společenství od nepaměti. Pomoc a podpora chudých a sociálně slabých těmi sociálně a ekonomicky silnějšími se dá vystopovat snad v každé kultuře a společnosti. Vzájemná pomoc, dobročinnost, solidarita jsou základním stavebním kamenem existence lidské společnosti (Tošner, Sozanská, 2006).

Přínos dobrovolnictví snad nejvíce dokazují jednotlivé příklady dobré praxe. Z toho důvodu je evaluace nedílnou součástí organizovaného dobrovolnictví. Následný příklad dokazuje oboustrannou prospěšnost dobrovolnictví. V návaznosti na Evropský rok dobrovolnictví 2011 a následný Evropský rok aktivního stárnutí a mezigenerační spolupráce vznikla iniciativa podobná známému a funkčnímu programu PětP. Tento nový dobrovolnický program nese název 3G jako tři generace a má své různé podoby i jiných zemích. Jeho cílem je podpora mezigeneračního soužití, solidarity a soudržnosti mezi generacemi. Je určen bezúhonným osobám starším 50 let z řad dobrovolníků, kteří musí projít vstupním testem ve formě psychologického rozhovoru, školením. Dobrovolníci tráví společný čas s dětmi vyplněný zejména společnými volnočasovými aktivitami, doplněnými např. o doučování, hlídání, doprovázení apod. (Tošner, 2011).

Mnozí odborníci uvažují o dobrovolnictví jako o nástroji sociální inkluze. Slowík (2011) shrnuje přehled těchto názorů a poukazuje zejména na příkladu osob se zdravotním znevýhodněním preventivní a osobnostně realizační aspekt dobrovolnické činnosti. V reálu zapojení těchto osob nahrazuje to, co nenabízí běžný trh práce, a sice naplnění potřeb seberealizace, smysluplnosti a užitečnosti.

Jaké kořeny, jakou podobu, jaké možnosti, jaké formy a metody má dobrovolnictví v ČR, je obsahem této kapitoly. Jelikož se jedná o téma obsáhlé a zmapované, pokusíme se podat stručnou a výstižnou charakteristiku pojmu dobrovolnictví.

## 1.1 Charakteristika dobrovolnictví

Pojem dobrovolnictví v sobě zahrnuje více pojmů, které je třeba jednotlivě definovat. Základním pojmem je dobročinnost, jež patří mezi občanské ctnosti a kterou odborníci popisují jako „lidumilnost, pomoc sociálně slabým“ (Tošner, Sozanská, 2002). Dále lze dobročinnost rozdělit na dvě stěžejní oblasti – dárcovství a dobrovolnictví. Švestková (2005) definuje tyto pojmy jako aktivity, jejichž hlavním motivem je konání dobra a pomoc druhým bez vlastního prospěchu. Pojem dárcovství lze snadno vymezit, je spojeno s poskytnutím peněžitého či nepeněžitého daru určeného na veřejně prospěšné účely (Břízová, 2007).

Pokusit se vymezit pojem dobrovolnictví není snadné, neboť je nositelem rozmanité škály činností. Podle Švestkové se dobrovolnictví dotýká všech sfér lidského konání (2005). Jiný autor nachází význam slova dobrovolnictví v samotném kořenu tohoto slova – „dobrá vůle projevená skutky“ (Benedíková, 2012). Giddens definuje dobrovolnictví jako činnost bez nároku na odměnu, jako práci, která není vykonávána z důvodu zajištění obživy či zajištění existence a není ani ekonomickou nutností. Autor však upozorňuje, že není možné považovat každou práci, která není finančně ohodnocena, za dobrovolnictví (Hladká, 2008). Z pokusu vymezit dobrovolnictví souhrnně vyplývá tento ukazatel – nezištná pomoc ve prospěch druhých. Od dobrovolnictví však nelze oddělit určitý osobní profit, nejedná se totiž o čistě jednostranně prospěšný akt. Průkopníci na poli dobrovolnictví shrnují osobní přínos dobrovolnické činnosti pro aktéry, jímž je přínos z pocitu smysluplnosti, získávání nových zkušeností a osobnostní obohacení se v mezilidských vztazích (Tošner, Sozanská, 2002).

Dobrovolnictví smí v ČR vykonávat osoby starší 15 let. Ve své studii k novelizaci zákona zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, doplňuje Tošner (2014) definici dobrovolníka o schopnost vykonávat dobrovolnictví s ohledem na svou rozumovou a volní vyspělost. Zároveň v souladu se změnami zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, přidává podmínku svéprávnosti bez omezení soudu. Také navrhuje definovat dobrovolnictví jako nepovinnou činnost spojenou s výkonem veřejně prospěšné aktivity a přispívající k veřejnému blahu. Dobrovolnická činnost je vykonávána dobrovolníkem ze svobodné vůle, ve volném čase a bez nároku na odměnu. Také by měly být za dobrovolnictví považovány činnosti neformálního dobrovolnictví, což jsou činnosti vykonávané samostatně bez formálně definovaného vztahu v rámci dobrovolnických organizací a hnutí.

## 1.2 Počátky dobrovolnictví v ČR

Mnozí z nás mají v živé paměti atmosféru a náboj mezi lidmi ve dnech rození nové, svobodné společnosti. Kolik z nás se s nadšením vrhlo do realizování potřebné agendy! Místní pobočky Občanského fóra a jejich činnost se opírala pouze o dobrovolnou činnost desítek osob. Prospěch a užitek lidského jednání byl zaručený – vždyť to děláme pro sebe! Hodnoty jako solidarita, vzájemná pomoc, spolupráce, obětavost zažívali lidé na ulici stejně jako v institucích. Pozitivní hodnoty dobrovolnictví ve svém přirozeném a spontánním podání zažívaly v české společnosti boom a bylo třeba je začít organizovat. Svoboda získaná po roce 1989 se realizovala mimo jiné i v rozvoji neziskového sektoru. Přežívající zárodky nejrůznějších spolků a sdružení režimem doposud potlačené získaly prostor a začaly se obnovovat nebo vznikat tisíce nových organizací, které sice byly bez majetku, zato však disponovaly nadšenými lidmi. Postupně bylo zřejmé, že bez podpory státu a veřejnosti nemůže dobrovolnictví a neziskový sektor zůstat dlouho (Tošner, 2015).

Správně uchopit a zorganizovat potenciál občanské ochoty pomohli také zahraniční dobrovolníci a jejich nadace. Počátky dobrovolnictví v ČR se pojí se jménem Hestia. V roce 1993 vzniká při pražské rodinné poradně Nadace pro rodinu Hestia. Název je odvozen od jména řecké bohyně, ochránkyně rodiny a mezilidských vztahů. Dalším z počínů je rozjezd dobrovolnických preventivních programů PětP mezi dětmi a mládeží v roce 1995 za podpory mezinárodní Nadace Open Society Fund. Dalším přelomem byla v roce 1998 realizace dobrovolnických programů ve dvou nemocnicích – Baťově ve Zlíně a sv. Karla Boromejského v Praze. Rok 1999 přinesl konečně vznik prvního dobrovolnického centra – Ná-

rodního dobrovolnického centra pod občanským sdružením Hestia [<https://www.dobrovolnik.cz/zacatky-dobrovolnictvi-v-cr>].

Přípravy pro legislativní rámec dobrovolnictví v ČR probíhaly už od roku 1998. V té době se ČR a jiné postkomunistické země podílely na přípravě vydání rezoluce Valného shromáždění OSN č. 52/17. Důsledkem bylo vyhlášení roku 2001 Mezinárodním rokem dobrovolníků. Přijetím rezoluce se jednotlivé země hlásí k podpoře dobrovolnictví, uznání jeho potřebnosti a přínosu a zavazují se k ocenění jeho významu pro rozvoj zdravé občanské společnosti. Hned na začátku roku 2001 (v lednu) byla schválena mezinárodní správní radou IAVE (Mezinárodní asociace pro dobrovolnické úsilí) na 16. světové konferenci dobrovolníků, konané v Amsterdamu, Všeobecná deklarace o dobrovolnictví, která je přílohou č. 1. Přirozenou posloupností bylo vyústění legislativních snah vlády ČR ve vydání Zákona o dobrovolnické službě č. 198/2002 Sb (Krátká, Pernicová, 2010).

### 1.3 Dobrovolnictví v legislativě ČR

Jak bylo zmíněno v úvodu, hodnota dobrovolnictví ve společnosti stále stoupá, zvláště při pohledu do budoucna. Proto Vláda ČR ve svém programu státní politiky pro rok 2015-2020 zahrnuje podporu dobrovolnictví do základních principů podpory nestátní neziskové sféry takto: „Podpora dobrovolnictví a dárcovství jako projev občanské participace na veřejném blahu“ [<https://www.vlada.cz/cz/ppov/rnno/dokumenty/dilci-studie-ke-statni-politice-vuci-nno-na-leta-2015---2020-124147>]. Hlavním nositelem dobrovolnictví je zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, který nabyl účinnosti 1. ledna 2003. Tímto krokem vyjádřila Vláda ČR podporu a zastřešení dobrovolnictví u nás. Člověk v dobrovolnické službě získává právní status dobrovolníka a k němu se vztahující práva a povinnosti. Podle § 4 patří mezi práva pojištění proti škodám na zdraví, majetku jeho či organizace, podpora od psychologa, účast na supervizích, získání příspěvku na důchodové pojištění, pokud je rozsah jeho činnosti min. 20 hodin týdně, započítání dobrovolnické služby nezaměstnaným osobám pro účely hmotného zabezpečení při rozsahu jeho činnosti min. 20 hodin týdně, nárok na úhradu cestovních a ubytovacích nákladů a stravného od vysílající organizace. Mezi povinnosti patří absolvování vstupního školení, dodržování podmínek dané dobrovolnické činností [<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-198#cast1>].

Zákon o dobrovolnické službě má mimo jiné za úkol stanovit podmínky pro získání státních dotací. Dále tento zákon zavedl a vymezil pojmy jako dobrovolnická služba, dobro-



volník, vysílající a přijímající organizace. Zákonem definovaná dobrovolnická služba je vymezená vztahem mezi vysílající organizací a dobrovolníkem a vztahuje se pouze k akreditovaným dobrovolnickým organizacím. Povinností vysílající organizace je zaručení dodržování zákona jak pro stát, tak i pro dobrovolníky (Somrová, Klégrová, 2006).

Podstoupit akreditační proces je dobrovolné rozhodnutí každé organizace, přínosem je potom získání dotací na provoz a činnost. Následně se každá akreditovaná organizace zavazuje dodržovat zákon o dobrovolnické službě a vykazovat záznamy o své činnosti Ministerstvu vnitra, respektive jednotlivým krajským úřadům. V červnu 2014 nabyt účinnosti zákon č. 86/2014 Sb., který novelizuje zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě. Tato novela reaguje na požadavky zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Novela zavádí například tyto úpravy: vysílající i přijímající organizace musí být veřejně prospěšné dle § 146 zákona č. 89/2012 Sb.

Vysílající organizace může nově být: spolek, ústav, nadace, nadační fond, sociální družstvo, obecně prospěšná společnost, právnická osoba, církev. Vysílající organizace je povinna vydat dobrovolníkovi na základě jeho žádosti osvědčení o vykonávané dobrovolnické službě. Přijímající organizací mohou být státní orgány, organizační složky státu, orgány a organizační složky územních samosprávných celků, státní příspěvkové organizace, školské právnické osoby. Předmětem činnosti přijímající organizace může být podnikání, ale musí být veřejně prospěšná. Akreditace se nyní uděluje na čtyři roky, dříve na tři roky (Sbírka zákonů ČR, 2014).

Podle § 115 novelizovaného Zákona 108/ 2006 Sb., o sociálních službách, mohou v nejrůznějších oblastech sociálních služeb pomáhat také dobrovolníci. Vzhledem k rozsahu činností, které jednotlivé sociální služby poskytují seniorům, lze rozdělit pomoc a podporu, kterou mohou dobrovolníci vykonávat, do následujících kategorií:

- a) Realizace volnočasových aktivit – směřujících k rozvoji různých zájmů, znalostí, tvořivosti, podpora kulturního života, provádění osobní asistence.
- b) Pomoc s udržením a vytvářením sociálních a společenských kontaktů – doprovázení (nákupy, lékař, společenské akce návštěvy aj.), realizace skupinových aktivit.
- c) Podpora soběstačnosti – nejrůznější formy aktivizací, uspokojování psychosociálních potřeb (cvičení, vaření, rukodělná činnost aj.). Zároveň je třeba zmínit, že dochází k překrývání jednotlivých oblastí.

Poskytovatelé sociálních služeb realizují dobrovolnou pomoc na základě vlastních pravidel a většinou smluvně. Nutnost pravidel vychází ze standardu kvality sociálních služeb č. 9, který je definován vyhláškou MPSV č. 505/2006 Sb. k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

#### 1.4 Role dobrovolníka, jeho specifika a proměny

Částečně snad tento individuálně pojatý pojem „dobrovolník“ zodpoví praktická část této práce. Obecně lze dobrovolníka popsat následovně: „Dobrovolníkem je každý, kdo ze své dobré vůle, ve svém volném čase a bez nároku na finanční odměnu vykonává činnost ve prospěch jiných lidí. Může jít o pomoc konkrétnímu člověku či organizaci, která pomoc potřebným poskytuje. Dobrovolníkem se může stát v podstatě kdokoliv, podle zákona osoba starší 15 let, protože takřka každý umí něco, co může poskytnout ostatním“ (Novotný, Stará a kol., 2002, s. 7). Jiný popis pojmu sděluje, že dobrovolníkem je každý, kdo bez očekávání odměny investuje svůj čas, znalosti, vědomosti, energii, osobnostní potenciál do druhých osob a tím i ve prospěch celé společnosti. Také uvádějí, že lze dobrovolníka vnímat a přistupovat k němu s požadavky jako ke spolehlivému pomocníku podobnému placenému pracovníkovi (Tošner, Sozanská, 2002).

O výhody dobrovolnictví, které podle Tošnera a Sozanské (2002) spočívají hlavně v neformálnosti a spontánnosti, se daná organizace nesmí připravit. Z toho důvodu jiní autoři zdůrazňují nutnost individuálního přístupu a poskytnutí vhodného prostoru pro dobrovolníky v dané službě. Tím se zajistí optimální přínos a spokojenost obou stran. Ochman a Jordan (1997) obhajují profesionalitu a potřebnost dobrovolníků tím, že dobrovolník není pouhý dobrodinec či angažovaný občan. Dobrovolník může být například učitelem, trenérem, vychovatelem či jiným specialistou ve svém oboru. Proto je v zájmu přijímající organizace rozlišovat osobité a originální schopnosti dobrovolníků. Dobrovolníci se formují ze všech věkových a profesních skupin. Patří mezi ně studenti (zejména humanitně orientovaní), nezaměstnaní s potřebou užitečnosti, ženy na mateřské dovolené, senioři v důchodu (s dostatkem energie a nedostatkem uplatnění), zaměstnanci stereotypních zaměstnání (Matoušek, 2013).

V ČR vychází dobrovolnická činnost z Kodexu dobrovolníka, který staví na mezinárodně akceptovaných pravidlech. Volně je ke stažení např. na webových stránkách dobrovolnik.cz a je přílohou č. 2. S ohledem na odlišnosti kultur a historie jednotlivých zemí lze

dobrovolnictví obecně rozdělit na následující formy: Občanská participace neboli zájem občanů o dění ve společnosti, projevený např. podpisem petice, účastí na meetingu či demonstraci nebo kontaktem s veřejným zastupitelem. Další formou je neformální dobrovolnictví, které přežilo i za totalitního režimu. Jeho základem je mezilidská solidarita, pomoc a projevená podpora na úrovni sousedských vztahů nebo komunity. Formální dobrovolnictví je legislativně zakotvené a zahrnuje organizované poskytování neplacené pomoci prostřednictvím jednotlivců, skupin, klubů nebo organizací ve prospěch jiných lidí (Tošner, 2014).

Tošner (2014) uvádí, že podle Friče se postkomunistické země v uchopení dobrovolnictví stále odlišují od zemí s neporušenou tradicí v této oblasti. Odlišnosti jsou zřejmé zejména v genderovém, profesním a věkovém složení dobrovolníků. Zatímco v ČR převládají ženy a donedávna především studenti, v západních zemích je v dobrovolnické službě výrazně vyšší zastoupení mužů. Věkově je zájem u skupiny pracovně aktivních a důchodců také vyšší. Postupně ale i u nás zaznamenáváme změnu a růst zájmu o dobrovolnické činnosti u aktivních důchodců a osob v produktivním věku z nejrůznějších profesí.

Frič (2012) přidává ještě jednu novou a aktuální formu – virtuální dobrovolnictví. Virtuální dobrovolníci prostřednictvím sociálních a servisních sítí rozšiřují obsah a nabídku služeb, pro něž pracují, mezi širokou veřejnost. Virtuální dobrovolnictví zahrnuje organizované i spontánní, neorganizované aktivity, které informují, mobilizují, organizují, koordinují, zprostředkovávají. Do budoucna lze předpokládat nárůst tohoto typu dobrovolnictví. Je dobré více zmapovat jeho potenciál a správně jej využít.

## 1.5 Přehled oblastí dobrovolnických činností

Rozmanitost dobrovolnické činnosti je přímo podmíněna oblastí, v níž je vykonávána. Podle zákona o dobrovolnické službě č. 198/2002 Sb. lze vykonávat dobrovolnictví pouze v neziskové sféře, tedy v občanských sdruženích, v církvi nebo v obecně prospěšných společnostech. Z následujícího přehledu podle autorů Tošnera a Sozanské je možné získat základní informace o jednotlivých oblastech, ve kterých jsou zapojeni dobrovolníci. Nejčastěji jsou dobrovolníci organizováni pod místními dobrovolnickými centry nebo jsou přímo napojeni na jednotlivá sdružení, kluby, církve či organizace, kde svou činnost vykonávají.

Aktivity spojené s ochranou životního prostředí mají zejména v ČR svoji historii i z dob totality. Pamětníci budou znát pojem hnutí Brontosaurus. V současnosti jsou známé např. Hnutí Duha, Děti země, Český svaz ochránců přírody a jiné. Organizace v ekologické oblasti jsou známy svou mediální podporou či kritikou, organizovaností jednotlivých aktivit a vzájemnou spoluprací na mezinárodní úrovni (2014). Obsah činností je rozmanitý. Tvoří ho např. aktivity vedoucí ke zvýšení informovanosti, probuzení veřejného zájmu, nejrůznější protesty, blokády a meetingy, úklidy, hlídky hnízdění dravých ptáků apod.

Humanitární činnost a organizace na ochranu lidských práv mají zejména v zahraničí dlouholetou historii. V ČR se začaly aktivity humanitárně orientované objevovat až po roce 1989. Nejdříve spontánně, např. jako pomoc po záplavách, a postupně vyrostly do organizované formy, mezinárodně uznávané. Obsahově je činnost v této oblasti zaměřena zejména na pomoc v krizích, při katastrofách či pomoc v oblastech s válečným konfliktem a potřebuje vysokou míru organizovanosti. U nás mezi nejznámější a nejstarší organizace patří Adra (1992), Český červený kříž (1993) a Člověk v tísni (1994). K nejznámějším celosvětovým hnutím či organizacím aktivním i v ČR patří Amnesty International, Lékaři bez hranic či Dobrovolníci pod Unicef a další (Tošner, Sozanská, 2004).

Dobrovolnická činnost v sociální a zdravotní oblasti patří zejména pro svoji dostupnost a míru lidské solidarity mezi nejvíce zastoupené. Ze zprávy MPSV za rok 2011 zaměřené na zmapování dobrovolnické činnosti vyplývají následující údaje. Z počtu 1974 registrovaných poskytovatelů sociálních služeb využívá dobrovolnickou pomoc 34,7 %, tj. 974 zařízení. Dobrovolníci jsou aktivní v 1 296 druzích služeb. Z toho mezi nejoblíbenější patří podle výzkumu sociálně aktivizační služby pro seniory domovy pro seniory a sociální rehabilitace. Celkový počet registrovaných dobrovolníků aktivních v roce 2011 v sociálně-zdravotních službách byl 21 198 a počet odpracovaných hodin činil 584 490 [[http://www.mpsv.cz/files/clanky/14242/Zprava\\_2012.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/14242/Zprava_2012.pdf)].

Další oblíbenou a početně zastoupenou oblastí je kultura. Zde se dobrovolníci realizovali a aktivně zapojovali už v dobách totalitního režimu. Žádný koncert ani větší kulturní událost se bez dobrovolného zapojení nadšenců neobejde. Kulturní oblast je kvůli své nabídce rozmanité realizace a sebevyjádření u dobrovolníků stále velmi populární. Najdeme zde obětavé laiky i odborníky ve své oblasti (Tošner, Sozanská, 2004, s. 43). Velmi důležitými aktivitami pro rozvoj kultury a podporu vlastenectví patří revitalizační dlouhodobé projekty zaměřené na obnovu památek (Pilát, 2015).

Pro ČR jsou v této oblasti typické mimoškolní volnočasové aktivity. Navazuje se na tradici zájmových kroužků klubů a oddílů. Zejména oblast sportovní a turistická byla oblíbená i v době minulého režimu. Dobrovolnictví má charakter vzájemně nebo veřejně prospěšný (Tošner, Sozanská, 2004). Bez stovek dobrovolníků by nemohli realizovat svoji činnost ani dobrovolní hasiči či různé sportovní kluby, které v místních komunitách (obce, vesnice) nejpřirozenější formou podporují zapojování dětí a mládeže do občanského života. Mezi významné mezinárodně působící hnutí, které přirozeně učí mladou generaci zdravému životnímu stylu a zároveň formuje občanskou odpovědnost, patří místní organizace Skaut a Royal Rangers.

Mezinárodní dobrovolnictví nebo také zahraniční dobrovolná služba je specifickým typem spojeným s mezinárodní spoluprací a mezikulturním vzděláváním a významně přispívá k rozvoji tolerance, otevřenosti, zodpovědnosti a mezinárodní solidarity. I samotný vznik organizovaného dobrovolnictví v ČR se pojí s aktivitami mezinárodních nadací, které umožnily vznik občanského sdružení HESTIA, prvního dobrovolnického centra v ČR. Tato oblast dobrovolnických aktivit je různorodá svým rozsahem. Dobrovolníci v rámci zahraničních služeb mají možnost pomáhat ve všech výše vyjmenovaných oblastech – od pomoci humanitárního charakteru až po pomoc na olympiádách. V současnosti se i na území ČR organizují mezinárodní dobrovolnické kempy, tzv. workcamps. Dnes vyráží do světa zhruba 1 100 českých dobrovolníků a v Česku pracuje na oplátku asi 600 dobrovolníků zahraničních. Dobrovolnické pobyty v zahraničí lze dělit podle délky pobytu na krátkodobé, střednědobé a dlouhodobé (Pilát, 2015).

## Shrnutí

Tato kapitola se věnovala představení dobrovolnictví. Obsahuje základní pojmy přibližující dobrovolnictví čtenáři. Jako souhrn této kapitoly poslouží názory paní Hladké (2008), která vnímá dobrovolnictví jako nástroj lidskosti, jako přirozený trenážér sociálních dovedností. Obecně platí, že zapojení do dobrovolnictví umožňuje oboustranný prospěch – jak individuální, tak společenský. Všem prospívá – mimo jiné také umožňuje sociálně ohroženým skupinám, nezaměstnaným osobám a jiným, sociální začlenění. Dobrovolnictví vychovává, rozvíjí a polidštuje současnou postmoderní, individualisticky a konzumně orientovanou společnost. (Hladká, 2008). Tento výčet společenského přínosu je jen okrajový, poukazuje však na společný jmenovatel. Tím je přínos dobrovolnictví pro potřebné. Následující kapi-

tola cílí na věkovou skupinu seniorů, která podle dostupných přehledů patří do středu terče dobrovolnického zaměření v sociální oblasti. Bude seznamovat čtenáře se specifiky seniorského věku. Jako výchozí bod objasní potřeby a hodnoty seniorů a s nimi spjaté možnosti naplnění a zajištění kvality života.

## 2 SENIOŘI V RODINĚ A INSTITUCI SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Stárnutí jako biologicky podmíněný proces je celkově stále přijímáno jako negativní skutečnost. Stárnutí je sice běžné a neodvratné, ale také nepopulární a odmítané. Proto je důležité se na něj během života připravovat postupně. Nejpřirozenější je stárnutí paralelně prožívané společně s dospělostí vlastních dětí a růstem vnoučat. Podle Erika H. Eriksona a jeho psychosociálního modelu vývoje člověka je ctností střední dospělosti, jež má horní věkovou hranici u počátku stáří, právě péče o druhé. A je to především solidarita v rodině, v přirozeném prostředí generačního soužití nebo alespoň setkávání a kontaktu, která každého z nás připravuje na stáří. Zájem o druhé, podpora, pomoc a péče jsou hodnoty, které zdravý rodinný život a dobrovolnictví mají společné. Tato kapitola se bude věnovat charakteristikám stáří, dále seniorům a jejich potřebám a v neposlední řadě seniorům jako příjemcům dobrovolnické pomoci. Za zmínku v úvodu však stojí i dobrovolnictví seniorů.

Zdravě stárnout je ideální stav. Poslední dobou, cca 5 let, se oficiálně hovoří i o dobrovolnictví samotných seniorů. Tento znak vyzrálého stáří je velmi žádoucí nejen na úrovni společenské, ale také individuální. Je jedním z cílů Národní strategie podporující pozitivní stárnutí (<https://www.mpsv.cz/cs/12968>). Proto je nutné definovat, že dobrovolnictví napříč věkem pomáhá jak dárci, tak příjemci ke zdravému rozvoji či utužování vlastní osobnosti. Na druhou stranu podle Hladké (2008) tkví hlavní význam dobrovolnictví v tom, že posiluje sociální soudržnost ve společnosti, vnáší do současné konzumní společnosti sociální rozměr a podporuje solidaritu mezi lidmi. Dobrovolnická činnost podle této autorky umožňuje společensky znevýhodněným skupinám populace jejich sociální začlenění. Do této kategorie patří i senioři.

Dobrovolnická pomoc pro seniory i seniorů samotných může být mostem nebo chybějícím článkem v socializaci seniorů. Oboustranná prospěšnost dobrovolnictví v oblasti socializace dokládá jeho využití i u jiných sociálních skupin. Například sociálně slabí občané se zapojením do dobrovolnických programů zařazují do společnosti, nezaměstnaní získávají zkušenosti potřebné pro výkon budoucí práce, zdravotně postižení se integrují do společnosti, stávají se její součástí. Autorka dodává, že ani ta nejnávštěvnější společnost nemůže fungovat bez stabilního sociálního prostředí, k čemuž přispívá právě dobrovolnictví (Hladká, 2008).

## 2.1 Stáří a jeho charakteristiky

Následující podkapitola přináší náčrt změn a charakteristik souvisejících s pojmem stáří. Dále, podle různých autorů, rozebírá specifika seniorského věku. Směřuje zejména k potřebám, hodnotám a změnám, kterým je třeba ve stáří čelit. Co vlastně znamená samotný termín „stáří“? Autoři poskytují mnoho definic a názorů, podstatné jsou jejich společné znaky. Časově rozděluje Čornaničová (1998, s. 30) stáří podle vzoru Světové zdravotnické organizace z hlediska ontogenetických změn a vlastní edukaci na tyto kategorie: „ Starší věk – věková perioda od 60 do 74 let, staroba – období od 75 let do 89 let, dlouhověkost - období života seniora staršího 90 let “.

Za všechny bych citovala paní Vágnerovou, jednu z nejznámějších českých badatelek na poli vývojové psychologie: „Stáří je poslední etapou života, fází, která bývá označována jako postvývojová, protože již byly realizovány všechny latentní schopnosti rozvoje. Přináší náhled a moudrost, pocit naplnění, ale také úbytek energie a nezbytnou proměnu osobnosti směřující k jejímu konci. Je obdobím relativní svobody, ale i dobou kumulace nevyhnutelných ztrát ve všech oblastech.“ (Vágnerová, 2007, s. 299)

Nevýraznější jsou během stárnutí biologické změny, které výrazně ovlivňují změny psychické, a tím prožívání vlastního stáří. Malíková (2011) zdůrazňuje individualismus v přijímání těchto změn a reakcí na ně. Ke změnám tudíž dochází s rozdílnou rychlostí a projevují se uvnitř každého organismu nejdříve skrytě a poté navenek. Ať už jsou to nemoci typické pro stáří nebo jen přirozený proces stárnutí, každý má možnost reagovat na ně po svém a vyrovnávat se se svým stářím svébytně.

Přehled biologických změn ve stáří je dobře shrnut u Mlýnkové (2011). V organismu dochází ke změnám v pohybovém aparátu. Obecně dochází k řídnutí kostí, omezení hybnosti, úbytku svalové hmoty a výraznému opotřebení měkkých tkání jako chrupavek a vazů. Zvyšuje se riziko úrazů a zlomenin, dochází ke změnám v držení těla. Další oblastí jsou změny na kůži starého člověka. Kůže ztrácí elasticitu a pevnost. Snižuje se její schopnost zadržet vodu, proto je suchá a tenká, může snadněji dojít k jejímu roztržení, což známe pod pojmem pergamenová kůže. Typické pro stáří jsou i skvrny na kůži obličeje a končetin v důsledku změn v pigmentaci kožních buněk. Srdce jako sval ztrácí svoji sílu a snižuje se rychlost průtoku krve. Dochází k nedokrvení kapilárních žil rukou a nohou, ke zvýšení pocitu chladu. Výrazné jsou změny v dýchacím aparátu. Senioři častěji trpí nemocemi dýchacích cest a plic samotných v důsledku snížení kapacity plic a zhoršené schopnosti sliz-



nic. Typické je proto zadýchávání. Také trávicí a vylučovací systém doznávají negativních změn. Zpomaluje se střevní peristaltika, trávení trvá delší dobu a snižuje se vstřebávání živin z jídla. Zhoršuje se schopnost zdržet moč. Mozek i nervový systém také trpí opotřebením. Zpomaluje se přenos nervových vzruchů nebo odumírají nervová spojení v mozku. Celkově potřebují senioři více energie na soustředění a delší čas na zpracování informací. Mění se rovněž schopnost smyslového vnímání. Zrak se zhoršuje v ostrosti vidění na dálku či blízkost. Sluch je postižen atrofií, proto je nedoslýchavost takřka běžný a společensky podceňovaný jev. Mění se též doba spánku, neboť senior často potřebuje odpočívat i přes den.

Osobnost člověka se krystalizuje v průběhu celého života. V období stáří potom dokazuje své vydobyté kvality. Proto je dobré mít na mysli, že změny v osobnosti jsou jen dílčí a jsou důsledkem stárnutí organismu. Mohou se měnit některé vlastnosti a zvyklosti seniora. Dochází ke změnám v hodnotovém žebříčku, kterému se budeme věnovat v navazující části práce (Jarošová, 2006). Kromě biologických procesů ve stárnoucím organismu člověka je třeba také zmínit procesy psychické. Změny psychiky seniora souvisí s celkovým zhoršením zdraví, zejména s mozkovou činností. Celkově má senior co dělat sám se sebou, aby se důstojně vyrovnal s každodenními biologickými obtížemi. Zhoršení kognitivních funkcí, k nimž patří pozornost, paměť, poznávání, plánování, úsudek, kontrola, regulaci sama sebe výrazně ztěžuje. Z tohoto důvodu se senior hůře přizpůsobuje jakýmkoli změnám, neboť se kloní ke svým stereotypům, může u něj docházet k výkyvům emocí, k zapomínání a jiným projevům. Je třeba zdůraznit, že v životě seniora nejsou jen změny k horšímu. Co je typické pro stáří a souvisí se získanými zkušenostmi a zralostí myšlenkových pochodů, je růst trpělivosti, vytrvalosti a rozvahy (Mlýnková, 2011).

Vzhledem ke stárnutí populace a prodlužujícímu se věku dožití je třeba zmínit podstatný fakt vyplývající z výzkumů, a sice ten, že pětina uživatelů sociálních služeb trpí nějakou formou demence. Výsledky odhalují, že do 65 let trpí demencí každý 25. člověk, do 80 let každý 13. člověk, nad 80 let každý 5. člověk a nad 90 let každý druhý člověk (Mátl, Holmerová, Mátllová, 2014). Pokud má stáří svá specifika, o to specifitější je potom přístup k člověku s nemocí demence. Tuto skutečnost je třeba zahrnout do celkových znalostí o seniorech, které pro poskytnutí kvalitní pomoci a péče potřebuje mít jak rodina, tak pečující personál a týká se i dobrovolníků.

Zákonitosti proměny vlastního organismu ve stáří může každý senior vnímat jinak. Důkazem toho je studie výzkumu Život ve stáří. Téměř 9 % dotázaných seniorů označilo stáří

jako nejlepší období svého života (Vohralíková, Rabušic, 2004). Individuální prožívání stáří navzdory nevyhnutelnosti biologických a psychických změn souvisí také s vlastním žebříčkem hodnot a potřeb. Nelze vynechat ani vliv vlastního charakteru a temperamentu na zvládání změn spojených se stářím (Hartl, Hartlová, 2010).

## 2.2 Hodnoty a potřeby seniorů

Potřeby člověka v průběhu života zůstávají stejné, může se však měnit jejich pořadí důležitosti. Následující popis potřeb člověka vychází z teorie amerického humanistického psychologa Abrahama Harolda Maslowa. Kromě nejzákladnějších fyziologických potřeb, které jsou všem známy a patří mezi ně potřeba příjmu jídla a tekutin, kyslíku, pohybu, spánku a odpočinku, vyprazdňování, tepelné pohody, nepřítomnost bolesti a sexuální potřeby, se důležitost následujících oblastí potřeb může měnit. Jarošová uvádí, že v seniorském věku se podstatnými stávají následující potřeby: zájem o vlastní zdraví, potřeba vlastní užitečnosti či uplatnění a v neposlední řadě potřeba bezpečí a jistoty (2006).

Důležitost zajištění fyziologických potřeb je shodná v každé životní etapě, neboť souvisí s přežitím člověka. Jako další v pořadí důležitosti jsou u seniorů potřeby vyšší neboli potřeby seberealizace, uplatnění či užitečnosti, jejichž naplnění přímo úměrně odpovídá požadavkům smyslu vlastní existence a zanechání odkazu. Dále podle Mlýnkové dominuje potřeba sounáležitosti, pocitu bezpečí, přijetí a lásky, která je nejlépe uplatňována v rámci partnerských a rodinných vztahů (2011). O to více hraje naplnění této potřeby svoji roli v kvalitě života seniora, neboť dochází k úbytku sociálních vazeb v důsledku odchodu z pracovního režimu a často také v důsledku úmrtí partnera. Vůbec se člověk ve stáří musí vyrovnávat s dalšími negativními změnami, z nichž již uvedené patří mezi zásadní (Pichaud, Thareauová, 1998).

Mlýnková (2011) uvádí, že mnozí senioři pracují i do vyššího věku, zůstávají aktivními, neomezují kontakty ve své sociální síti, možná právě naopak, neboť mají po odchodu do důchodu více volného času. Pro seberealizaci mimo rodinné prostředí využívá velké procento aktivních seniorů možnost zapojení se do aktivit na úrovni místních komunit. Stále populární mezi seniory zůstávají rovněž univerzity nebo akademie třetího věku. Využití volného času pro sebevzdělávání vede k vlastní kultivaci, neboť má aktivizační potenciál. Přednášky univerzit či akademií třetího věku vyzývají účastníky k osobní aktivitě a angažovanosti (Haškovcová, 2010). O žádoucím přínosu mentálních a sociálně prospěšných

aktivit pro osobnost člověka není třeba diskutovat, neboť jejich individuálně prospěšná hodnota je velká a s věkem stoupá. Határ (2014) zdůrazňuje obrannou funkci dalšího vzdělávání seniora a přetrvávající zájem o svět kolem sebe. Jedná se především o obranu před stárnutím organismu a sociální izolací.

Naplnění duchovních potřeb je u seniorské skupiny také velmi důležité. Souvisí podle Mlýnkové (2011) s retrospektivou, tedy bilancováním prožitého života, a perspektivou, tedy otázkou, zda existuje posmrtný život. Otázky typu „Dosáhl jsem v životě všeho, co jsem chtěl/a?“ nebo „Čím jsem ublížil/a druhým?“ či „Co mohu ještě udělat, napravit, dokázat...?“ jsou na místě a jsou součástí hledání smyslu vlastní existence a života vůbec.

Význam a hodnota funkčních sociálních vztahů pro seniory roste s výskytem rizika osamělosti. Podle výzkumů Život ve stáří bylo u osob nad 60 let zjištěno, že více než 11 % dotázaných prožívá pocit osamělosti často a někdy dokonce až 33 % respondentů. Míru osamělosti nejvíce ovlivňuje faktor rodinného soužití (Vohralíková, Rabušic, 2004).

### 2.3 Senior v rodinném prostředí

Jak již bylo řečeno, ve stáří se člověk potýká s mnoha životními změnami. Mezi největší řadí Pichaud a Thareauová (1998) odchod z pracovní aktivity, rozrůstání rodin dětí, postupné umírání přátel a vrstevníků, smrt partnera, vlastní stárnutí organismu a růst závislosti na pomoci druhých a také možný odchod do zařízení sociální péče. Stáří jako životní etapa má své vlastní tempo a dynamiku. Obecně se život seniora zpomalí, ubývá povinností, přibývají starosti spojené s péčí o vlastní nebo partnerovo zdraví, zužuje se síť sociálních kontaktů a vazeb. Lze tvrdit, že od 70 let věku převažuje u seniora jediný sociální okruh, a to okruh vlastní rodiny. Hodnota domácího zázemí nabývá na významu a důležitosti. Rodina se stává v mnoha případech jediným světem seniora (Vohralíková, Rabušic, 2004).

Podobně jako dětství je stáří obdobím života s individuálním potenciálem návratu k závislosti na pomoci a péči (Sak, Kolesárová 2012). Pokud je péče o rostoucí dítě přirozenou součástí rodinného života, péče o stárnoucí rodiče v dnešní době již tak přirozená není. V rámci rodiny se objevují termíny jako mezigenerační solidarita. Existuje mnoho druhů solidarity, obecnou definici poskytl např. Krebs (2007, s. 33): „Solidarita je výrazem lidského porozumění a pospolitosti, vzájemné soudržnosti a také odpovědnosti.“ Solidaritu se

stárnoucími rodiči v projevech konkrétní pomoci, péče a zájmu potom nazval jako solidaritu vnitrorodinnou. Je třeba zmínit, že snaha o zabezpečení vlastní rodiny, flexibilní pracovní doba, zvyšující se pracovní nároky, možnost seberealizace a uskutečnění snů či přání spojená s ekonomickou dostupností, méně četné či rozpadlé rodiny a jiné faktory mají v důsledku dopad právě na možnosti a schopnosti dospělých dětí pečovat o vlastní rodiče. Právě „křehkost rodiny“, o níž se ve svých dílech i v internetových článcích sdílí přední český sociolog Jan Keller, je zásadní překážkou v kontinuitě rodinného cyklu péče a pomoci, kterou děti vrací rodičům.

Na příkladu popularity knižních titulů jako „Babičko, povídej“ nebo rostoucího zájmu o tvoření rodinných vzpomínkových alb v rámci reminiscenčních setkání lze vidět, že zkušenosti, vzpomínky a moudrost seniorů má stále hodnotu a je žádoucí. Jak uvádí Matoušek (2003), rodinné dědictví tvořené vzpomínkami, předměty, zvyky a tradicemi, předávané z generace na generaci, představuje rodinné duševní bohatství. Umožňuje členům rodiny lépe pochopit sebe sama a druhé, společnými prožitky odhaluje význam pospolitosti a vzájemnosti. Společné mezigenerační soužití má nespornou hodnotu také v předávání zkušeností a ve vzájemné mezigenerační interakci. Posílení sociálních kompetencí dětí a naopak představení možností moderních technologií seniorům je dalším pozitivním faktorem společného soužití (Klevetová 2008). Funkční mezigenerační rodinné vazby jsou nositelem mnoha pozitivních hodnot, které se mohou vracet. Vzhledem ke společenským proměnám lze očekávat, že v rodině sdílený model péče může další generace realizovat jen za ztížených podmínek nebo jinou formou (Jarošová, 2006).

Schopnosti a možnosti dospělých dětí pomáhat stárnoucímu rodiči nebo o něj pečovat má svůj základ ve vztazích, hodnotách a ochotě ke kompromisu. Názorová odlišnost bývá často překážkou ve vzájemném porozumění, což se promítá do ochoty poskytnout potřebný rozsah pomoci a péče. Neexistují lepší adepti na poskytovatele péče než vlastní rodinní příslušníci. Základem je komunikace uvnitř rodiny a vzájemná jednota v rozhodnutí péči poskytnout. K tomu se samozřejmě váží reálné možnosti rodiny, které tvoří předpoklad pro praktickou realizaci každodenní pomoci či péče (Klevetová, 2008). Proto je v zájmu každé společnosti, aby posilovala funkčnost a vstřícnost sociální politiky vůči seniorům a umožňovala růst rodinné solidarity. Souhrnně péči v rámci rodiny definuje lékař Hugo Příbyl (2015, s. 15) slovy významné české ošetrovatelky Marty Staňkové: „Rodinní příslušníci musí chtít pečovat, musí umět pečovat a musí mít možnost pečovat“.

## 2.4 Sociální systém a jeho přínos pro pečující rodinu

Studie Centra pro sociální a ekonomické strategie UK ukazují, že více než čtvrtina osob starších 65 let potřebuje nějakou formu pomoci. Setrvat co nejdéle v přirozeném prostředí je společným zájmem jak seniorů, tak i státu. Proto je hlavním měřítkem kvalitní pomoci a péče právě zachování a podpora tohoto zájmu. Takzvaná domácí péče či Home Care je populárním Evropským trendem, neboť na základě demografických údajů o zvětšování stárnoucí populace je tento způsob poskytování pomoci či péče nejžádoucnější. V současné době existuje v ČR mnoho institutů, které umožňují seniorům se sníženou soběstačností zabezpečení životní potřeb v jejich domácím prostředí. Rodinní příslušníci tady mohou volit z různých forem pomoci a podpory (Jarošová, 2006).

Jasným vodítkem a oporou je systém pomoci nastavený v zákoně 108/2006 Sb., o sociálních službách. Tento zákon byl několikrát novelizován, ale stěžejní opatření zůstávají stejná nebo mírně upravená. Jeho hlavním směřováním je poskytování takové míry pomoci, která je nastavena aktivně, individuálně, motivačně. Dále vychází z respektu lidských práv a svobod, podpory soběstačnosti a směřuje k sociálnímu začlenění (zákon č. 108/2006 Sb., § 2b). V první řadě poskytuje stát finanční podporu formou měsíčně vypláceného příspěvku na péči (dále jen PnP). Systém hodnocení nároku na PnP byl poslední novelizací upraven a jeho přehled obsahuje příloha č. 3. Agendu příspěvků mají na starosti krajské pobočky úřadu práce. Dalším souborem dávek jsou příspěvky reflektující zdravotní postižení seniora. Patří sem příspěvek na mobilitu, příspěvek na zvláštní pomůcku a průkaz OZP – osoby se zdravotním postižením. Nárok na příspěvek na mobilitu má osoba starší než jeden rok, která je současně držitelem průkazu ZTP nebo ZTP/P (zákon č. 329/2011, § 6, § 7). Hlavní funkcí státních příspěvků pro cílovou skupinu seniorů je umožnění využití dostupných sociálních služeb v kontinuitě rodinné péče do té míry, aby mohl senior závislý na pomoci a péči zůstat v domácím prostředí co nejdéle.

Přehled a charakteristika jednotlivých sociálních služeb je dalším nástrojem konkrétní pomoci nabízené seniorům a jejich rodinným příslušníkům skrze zákon 108/2006 Sb. Aby se každý senior či rodinný příslušník uměl ve své nové situaci zorientovat a věděl jak postupovat, kde najít vhodnou pomoc, na co má nárok apod., může se bezplatně poradit na příslušném úřadě či u poskytovatele sociálních služeb (zákon č. 108/2006, § 2a). Sociální služby jsou poskytovány formou terénní, ambulantní a pobytovou, přičemž služby terénní a ambulantní zajišťují takový rozsah pomoci, aby mohl senior zůstat ve svém přirozeném

prostředí. V tomto bodě je třeba zmínit i pomalu rostoucí trend domácí péče hospicového typu. Jde o terénní službu ve vyváženém poměru sociálních a zdravotních služeb, která umožní umírajícímu člověku dožítí v jeho přirozeném prostředí. Pobytové služby umožňují na základě smlouvy dočasné nebo trvalé ubytování v domovech pro seniory. Podle slov paní Holmerové by mělo být využití pobytových služeb až posledním řešením. Přes všechny snahy je totiž v České republice stále nedostatek volných míst v domovech pro seniory. Nejhuře je na tom Zlínský kraj, jak vyplývá ze statistik ČSÚ, viz tabulka v příloze č. 4. Odborníci se shodují, že z dlouhodobého hlediska je s ohledem na zvyšující se počet seniorů řešením posilovat péči v domácím prostředí a zavádět další instituty, které umožní rodinám péči doma poskytovat [[http://www.irozhlas.cz/zpravy-domov/kde-se-o-vas-postaraji-nejlip-atlas-domovu-pro-seniory-v-ceske-republice\\_201602280800\\_msulek](http://www.irozhlas.cz/zpravy-domov/kde-se-o-vas-postaraji-nejlip-atlas-domovu-pro-seniory-v-ceske-republice_201602280800_msulek)].

Jak uvádí Malíková (2011), přiblížení sociálních služeb člověku v rámci komunity formou individuálního poskytování je naplňováním konceptu transformace sociálních služeb. Její názor potvrzují jak výsledky mapování dostupnosti sociálních služeb, tak zájmy, přání a potřeby samotných seniorů. Jedním z posledních vstřícných počinů státní sociální politiky bylo schválení ošetřovného poslaneckou sněmovnou. Tato nová dávka ze systému nemocenského pojištění začne být vyplácena od 1. června 2018, jak vyplývá z tiskové zprávy MPSV z 16. června 2017. Podle slov paní ministryně Marksové umožní ošetřovatelské volno pečovat o osobu blízkou v domácím prostředí všem plátcům nemocenského pojištění. Limity této dávky jsou hlavně časové – potřebná osoba strávila v nemocnici minimálně sedm kalendářních dnů a je možné o ni v domácnosti pečovat v rozsahu od 30 do 90 dnů. Výše dávky je stejná jako u krátkodobého ošetřovného a jedná se o 60 % denního vyměřovacího základu. Účelem tohoto nástroje sociální politiky je umožnit rodinným příslušníkům, aby zvážili, jakým způsobem o člena rodiny dále pečovat, a měli čas a prostor realizovat potřebná opatření (TZ – Poslanci schválili dlouhodobé ošetřovné, 2017). Hlavním aktérem zvládnutí situace v případě nutné péče o seniora je rodina. Snaha státu podpořit pečující rodiny je chvályhodná a potřebná, ale také nepružná, byrokraticky náročná a zdlouhavá. V rámci seniorovy sociální sítě se do poskytování podpory a pomoci mohou zapojit i dobrovolníci z řad přátel, ale také neznámí a ochotní lidé organizovaní pod dobrovolnickými centry.

## 2.5 Život seniora v prostředí sociálních služeb

Ideální situací v životě každého seniora jsou postupné změny, na něž se může připravit jak on, tak jeho okolí. Nicméně jak již bylo řečeno, stáří je spojeno s křehkostí lidského zdraví, proto mnoho změn v životě seniora nastává kvůli náhlému zhoršení zdraví, úrazům či nemocem. V důsledku toho musí rodinní příslušníci společně rozhodnout, jakým způsobem zabezpečí péči. Rozhodují se mezi možnostmi péče v domácím prostředí či prostředí sociálních služeb. Nejčastější důvod volby zajištění péče v rámci pobytové sociální služby je vzniklá nutnost 24hodinové péče a zároveň neschopnost rodiny takový rozsah péče zajistit (Dudová, 2017). Příchod seniora do prostředí domova pro seniory znamená velkou změnu, která je mnoha odborníky definována jako zátěžová a stresující událost. Osobní problémy seniora spojené s jeho příchodem do zařízení sociálních služeb shrnul Friedmann (2005) do následujících oblastí: ztráta vazeb s rodinou a společností, omezení soukromí, dezorientace v novém prostředí, ztráta plnohodnotné občanské pozice, nedostatečná komunikace mezi poskytovatelem služeb a seniorem a následná ztráta motivace a vůle k zachování nezávislosti. Příchod do pobytové služby může však být i změnou žádoucí, která seniorovi pomůže naplnit jeho potřebu bezpečí a sociálních kontaktů, vše se odvíjí od jeho předchozí situace. Rozhodně se však jedná o změnu radikální, jež výrazně mění dosavadní styl a způsob života seniora. Hlavní oblasti poskytování sociálních služeb, které mají naplnit všechny potřeby seniora, ať jsou biologické, psychické či sociální povahy, definuje Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách. Jednotlivé oblasti jsou rozepsány v příloze č. 5. Komplexní přístup k osobnosti seniora ze strany personálu pobytové služby je v usnadnění adaptace nutností. Proto by pracovníci stejně jako dobrovolníci měli kromě přehledu specifík seniorského věku znát i životopis nově příchozího seniora. Individuální přístup ke každému klientovi, jednání s důstojností a respektem stejně jako komunikace vycházející a směřující ke znalosti klienta patří mezi základní očekávání seniorů. Tato zjištění vycházejí z různých studií a výzkumů prováděných v pobytových službách pro seniory (Nešporová, 2008).

Významným činitelem v naplňování potřeb seniora a zajišťování kvality jeho života je nástroj zvaný individuální plánování. Individuálně plánovat průběh poskytování sociální služby musí na úrovni duálního vztahu pracovník zařízení, klíčový pracovník nebo také důvěrník – uživatel ze zákona č. 108/2006 Sb. všichni poskytovatelé. V podstatě se jedná o dokumentované nastavení a provádění jednotlivých základních činností dané sociální služby. Ústně i písemně se dojednávají taková míra podpory a pomoci v každodenním životě, aby senior zvládal co nejvíce činností sám a zároveň nebyla krácena žádná z jeho po-

třeb. Dle Haicla a Haiclové (2011) vykazuje daná sociální služba v rámci funkčnosti a účelnosti individuální plánování svoji schopnost poskytovat kvalitní služby. Je zcela přirozené a žádoucí, aby každá sociální služba spolupracovala s rodinnými příslušníky uživatelů a zapojovala do realizace podpory a pomoci i dobrovolníky. Tím se okruh osob kolem umístěného seniora zvětší, kontakt se sociálním prostředím bude reálnější. Zapojení dobrovolníků do služeb poskytovaných pobytovými zařízení se běžně děje neformální cestou. Z vlastní praxe je zřejmé, že pomoc přichází právě od těch, kteří s jejím poskytováním už mají své zkušenosti. Nejčastěji hovoříme o okruhu rodinných příslušníků a přátel seniora využívajícího sociální služby (Nešporová, 2008).

## Shrnutí

Snahou této kapitoly bylo umožnit čtenáři prožitek stáří v objasnění jeho základních specifik. Text poskytl přehled největších změn v životě seniora v oblasti biologické, sociální a psychické. Odhalil základní problém stárnoucí generace: „Kdo se o mě postará?“ A pokusil se nastítnit možné odpovědi na tuto otázku. Potřeba společenství, kontaktu, komunikace bezprostředně souvisí s vlastním sebepojetím v každé vývojové fázi člověka. Jak se ale poprat s faktem, že už potřebuji pomoc, podporu či péči? Jak přirozeně pomáhat a podporovat zejména v institucionálním prostředí se pokusí odpovědět následující kapitola. Již víme, že poskytnutí pomoci od rodinných příslušníků či přátel je nejpřirozenější, bezprostřední a efektivní. Taková pomoc je spojená s nízkými nebo nulovými náklady a nevyžaduje žádnou obtížnou administrativu a proškolení. Probíhá v rámci mezilidského kontaktu a její přímý dopad lze hned změřit. Od poskytovatelů sociálních služeb se očekává, že povedou evidenci dobrovolníků, budou s nimi spolupracovat, monitorovat jejich činnost a vytvářet takové podmínky, aby maximálně podpořili jejich úsilí. Na jednu stranu se běžně setkáváme s pomocí těch, kdo již pomáhají, na stranu druhou se vynakládá značné úsilí na osvětu a propagaci dobrovolnictví kvůli získání nových dobrovolníků. Jak přiblížit dobrovolnictví lidem, jak zefektivnit dobrovolnickou činnost?



### 3 DOBROVOLNICTVÍ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH PRO SENIORY

Na základě předchozího obsahu práce je možné pomoc seniorům rozdělit do kategorií podle formy jejího poskytování. Formální pomoc či péči poskytuje stát nebo jiné instituce prostřednictvím státních či nestátních organizací a v případě této práce zahrnuje poskytovatele sociálních služeb státních či neziskových. Neformální pomoc je poskytována převážně nezištně na základě osobních vazeb. Nejčastěji jsou účastníky neformální pomoci rodinní příslušníci, dále sem ze sociální sítě seniora patří jeho přátelé a sousedé. Dobrovolnická činnost spadá do obou oblastí, neboť je poskytována nezištně a jejím základem je navázání neformálního vztahu se seniorem. Zároveň je žádoucí, aby pro ochranu a rozvoj svého potenciálu byla ukotvena na formální rovině poskytovatel-dobrovolník (Nešporová, 2008). Zachytit v rámci poskytování formální péče osoby, které zcela přirozeně poskytují nebo i nabízejí neformální péči, je velmi žádoucí. Z vlastní praxe vyplývá fakt potvrzený i stáží v Diakonii Zürich, že nejspíše se pro dobrovolnickou činnost získávají osoby, které v zařízení sociálních služeb již neformální pomoc poskytují. Následující kapitola představuje programy a příklady dobré praxe, které zapojovaly do péče o seniory jak dobrovolníky stávající, tak potenciální, formální i neformální. Současná generace neformálních dobrovolníků je z velké části zastoupena lidmi, kteří zažili komunistický režim, neboť jejich rodiče či přátelé a sousedé jsou v seniorském věku. Během tohoto dlouhého a smutného času byla na poli péče o seniory klíčová pomoc neformálních dobrovolníků, neboť služby poskytované státem byly jen základní. Nežádoucím dědictvím bývalého režimu je zároveň důsledek nízké občanské angažovanosti a odpovědnosti pocitovaný v organizování dobrovolníků dodnes (Nešporová, 2008).

Fungující dobrovolnictví vychází z jeho nastavení. Nelze se vyhnout rovnici spokojený dobrovolník = spokojený senior. Jakými prostředky nastavit rovnováhu mezi možnostmi dobrovolníka a potřebou seniora? Jak uvádí Nešporová (2008), nestačí jen ochota a snaha dobrovolníka pomoci, je třeba mít i vědomosti o cílové skupině seniorů, kdy zvláště senioři s demencí nebo jinou nemocí či postižením mají svá specifika chování. Dále musí být dobrovolník obeznámen s danou sociální službou a hlavně jeho snažení a činnost musí odpovídat seniorovým zájmům a potřebám. Toto vše mohou být skutečnosti, které dobrovolníka zatíží. Podle Staré (2002) má žádoucí kooperace dobrovolníka a seniora tyto znaky: podpo-

ra dobrovolníka personálem, oboustranná naděje na zlepšení zdravotního stavu projevená v motivaci a aktivaci seniora, odpovídající míra pomoci a podpory a pozitivní prostředí. Frič odkazuje (2011) na postupující nový trend individuálního dobrovolnictví. Hlavní odpovědí je potom vytvoření takových možností ze strany přijímající organizace, které odpovídají potřebám dobrovolníka. Frič přitom poukazuje na fakt, že z celkového počtu dobrovolníků celých 44 % preferuje neformální dobrovolnictví bez organizačního rámce. Vzhledem k těmto skutečnostem je třeba měnit přístup k dobrovolníkům, netrvat tolik na manažerském způsobu vedení, který je typický v organizacích sociálních služeb.

Jak již bylo napsáno, náplní činnosti dobrovolníka není přebírat práci personálu, ale doplňovat ji. Podle metodických pokynů pro dobrovolníky je jejich hlavním úkolem doprovázet a podporovat seniora, jinými slovy dělat mu společníka nebo mu umožnit větší míru zapojení do společenského života. Dobrovolník má reagovat na realistická přání seniora a společně trávit čas, tak jak to vyhovuje zejména seniorovi. Proto je důležité, aby měl dobrovolník otevřený a vstřícný postoj a svou flexibilitou se seniorovi přizpůsobil, což obnáší reflexi na individuální tempo a vhodnou komunikaci. Mezi nejčastější společné činnosti patří rozhovor, četba nebo hraní společenských her, doprovod během procházky, při obstarání nákupu, venčení psa nebo i doprovod k lékaři. Podle vlastních schopností může dobrovolník pomáhat se začleňováním seniora do skupinových činností nebo i tyto skupiny sám vést. Může jít o činnosti spojené s manuální činností, společným zpěvem, předcítáním, vařením a podobně. Realizace vychází jak z možností organizace, tak ochoty a schopností dobrovolníka samotného, přičemž realizace nápadů dobrovolníka slouží velmi dobře jako jeho motivace (Benedíková, 2012).

### **3.1 Faktory dobrovolnické činnosti pro seniory**

Mezi nejdůležitější potřeby seniorů řadili vedoucí pracovníci organizací poskytujících služby seniorům následující: Prvotní je potřeba sociálních kontaktů v podobě komunikace a vztahů s dalšími lidmi. Jako další byla zmiňována potřeba pocitu bezpečí, důstojnosti, vážnosti a respektu vůči osobě seniora bez ohledu na jeho zdravotní stav. Oproti neformálně poskytované pomoci a péči byl zájem formálních dobrovolníků při zkoumání shledán jako velmi nízký. Přesněji řečeno, dobrovolníci se sami takřka nenabízeli, a pokud ano, po krátké zkušenosti od svého záměru pomáhat méně soběstačným seniorům ustoupili. Toto

zjištění se vztahuje k organizacím, které s dobrovolníky nepracují cíleně, ať už samy nebo ve spolupráci s dobrovolnickým centrem (Nešporová 2008).

Tato zjištění odhalují, že spolupráce s dobrovolníky je pro naplňování potřeb seniorů žádoucí, neboť umožňuje rozšíření sociálních kontaktů, jednu z nejdůležitějších potřeb. Zároveň uskutečnění dobrovolnické činnosti v organizacích sociálních služeb není snadné. Poskytovatelé se musí snažit dobrovolníky získat, udržet a podporovat jejich činnost, aby byla efektivní a trvalejšího rázu. Velmi přínosným pro spolupráci s dobrovolníky se jeví role koordinátora dobrovolníků. Tato pracovní pozice hraje klíčovou roli pro rozvoj dobrovolnické činnosti v dané organizaci. Náplní práce koordinátora je získávání dobrovolníků, péče o ně, jejich monitoring a koučování a také sledování současných trendů v oblasti dobrovolnictví (Matulayová, Hajduková, 2011). Další možností pro podporu dobrovolnické činnosti v dané organizaci je spolupráce s dobrovolnickým centrem, které plní funkci koordinátora, vždy však v dané organizaci spolupracuje s určitou osobou, jejíž zodpovědností včetně vlastní práce je i starost o dobrovolníky.

Stejně jako znalost specifík cílové skupiny seniorů je důležité vědět, které hodnoty a faktory motivují vlastní činnost dobrovolníka. Z nejnovějších výzkumů zaměřených na dobrovolnictví v sociálních službách vyčnívají nejvíce následující motivace: důležitost pomoci druhým, snaha se osobně rozvíjet prostřednictvím dobrovolnictví, rozvoj vlastních zkušeností, potřeba sdílet zkušenosti a vědomosti, vznik a rozvoj nových kontaktů a vztahů. Kromě motivů jsou důležité i přínosy dobrovolnictví pro samotného dobrovolníka. Následující stručný přehled zahrnuje ty nejdůležitější osobní přínosy z dobrovolnické činnosti: osobní a profesní rozvoj, uspokojení z výsledků vlastní dobrovolnické činnosti, záliba v činnosti, radost z úspěchu, naplnění potřeby vlastního významu (Matulayová, Jurníčková, Doležel, 2016). Podrobnější přehled poskytne příloha č. 6. Různé nástroje evaluace dobrovolnické činnosti jsou na jednu stranu zatěžující, ale pro efektivní nastavení spolupráce mezi přijímající organizací a dobrovolníkem nezbytné.

Ze strany seniorů zní jasné „ano“ dobrovolníkům. Vzhledem k nedostatku dobrovolníků a jejich fluktuace je dobré si je „hýčkat“ (Urbánková, 2003, s. 13). Organizace, která má zájem o dobrovolnictví, se musí nejdříve na dobrovolníky připravit. Pracovník organizace zodpovědný za dobrovolníky musí kolektiv i uživatele služby seznámit s nadcházejícími změnami. Nutné je, aby všichni pracovníci měli vůči dobrovolníkům pozitivní a vstřícný přístup. V praxi to znamená pomáhat jim při seznamování s uživateli, při realizaci jejich záměru a dávat jim prostor. Dále by měli být pracovníci informováni o jednotlivých dob-

rovolnicích, jejich kontaktních uživatelích a možných požadavcích. Čím více informací personál zařízení má, tím snadněji se předejde možnému nedorozumění a nejistotě dobrovolníka. Ze strany koordinátora by měl být dobrovolník proškolen o bezpečnosti a o specifikách cílové skupiny seniorů v daném zařízení. Dále by měl být po zařízení proveden. Pozorovat provoz a být zpočátku jeho tichou součástí pomůže dobrovolníkovi nejsnadněji získat vlastní prvotní dojem a zkušenost. Zároveň je to součástí jeho „výcviku“ v dané službě, kdy přílišná aktivita či uspěchání může mít negativní dopad jak pro seniora, tak dobrovolníka samotného. Ve spolupráci s koordinátorem se dobrovolník rozhodne pro dané uživatele, k nimž by chtěl docházet, a určí se rozsah jeho činností. Uzavře se smlouva, vyjasní pojištění a definují časy příchodu a odchodu, které je třeba evidovat pro časový přehled dobrovolnickovy činnosti (Horecký, 2010). Stálý zájem a povzbuzování, oceňování a monitorování dobrovolnickovy činnosti ze strany koordinátora je motivační a nutné. Přínosné pro podporu dobrovolníka je také seznámení s personálem a přijetí do týmu. Rovněž poskytnutí určitého zázemí pro vlastní potřebu bylo dobrovolníky oceněno (Urbánková, 2003). Čtyři hlavní aspekty prevence dobrovolnické demotivace- motivace, supervize jako nástroj psychosociální podpory, možnost vlastního rozvoje a praktické uznání zdůrazňuje Grimová (2003). Dobrovolník jakožto týmový nováček, který nezištně pomáhá, potřebuje být doprovázen po celou dobu své činnosti.

### **3.2 Přehled a stručná charakteristika aktivit pro seniory**

Pomoc s realizací individuálních a společenských aktivit je nejběžnější náplní setkání dobrovolníka a seniora. V rámci domácího prostředí vychází aktivity pouze ze zvyklostí a návyků seniora, se kterými je dobrovolník seznámen, a společně se seniorem realizují takové činnosti, na nichž se předem domluvili. V rámci ambulantních či pobytových služeb pomáhá dobrovolník s realizací takových činností, které také vycházejí z přání seniora, ale zároveň korespondují s harmonogramem dané služby. Aktivity je nutné volit s ohledem na zdravotní stav seniora. Podle Klevetové a Dlabalové (2008) je zpočátku kvůli získání přehledu o zdravotním stavu seniora doporučena spolupráce s rodinou nebo sociálním pracovníkem zařízení, což trvá až do té doby, než se dobrovolník začne ve volbě vhodných aktivit orientovat sám. Suchá (2013) upozorňuje na negativní důsledky volby špatných aktivit, přičemž kromě zohlednění zdravotního stavu seniora hrají významnou roli schopnosti dobrovolníka. V této části je třeba zmínit i pozitiva či osobní přínos plynoucí ze zapojování

seniora do aktivit. Suchá (2013) nabízí jejich stručný přehled. Mezi pozitiva rozhodně patří naplnění vyšších potřeb seniora, jako je seberealizace, sebepřijetí, úspěšnost, sounáležitost. Zapojení seniora do skupinových aktivit zároveň pomáhá udržet nebo rozvíjet jeho společenský kontakt – podporují jeho soběstačnost a dodávají jeho dnu strukturu a řád. Následující přehled vhodných aktivit vychází z ověřené praxe.

Rheinwaldová (1999) se zaměřila na druhy aktivit, které jsou běžnou součástí aktivizačních programů v terénních a ambulantních službách pro seniory. Rozdělila je do následujících skupin: rukodělné práce, tvořivé činnosti, společenské programy a akce, diskuse, hry, hudba, tanec, cvičení, kolektivní sporty, sportovní hry, aktivity zaměřené na činnosti venku v přírodě, náboženské programy a vzdělávací činnost. Další možný přehled vhodných aktivit nabízí Kozáková a Müller (2006), přičemž jejich pojetí je zaměřeno speciálně-pedagogicky na použití různých terapeutických činitelů. Aktivizační činnosti rozdělili následovně do oblastí: činnostní a pracovní terapie, známé též jako ergoterapie, psychomotorické terapie zaměřené na pohyb a cvičení, expresivní terapie, kam spadá arteterapie, muzikoterapie, dramaterapie atd., a v neposlední řadě terapie s účastí zvířete, v prostředí sociálních služeb jsou nejznámější canisterapie a felinoterapie. Přestože do základního přehledu činností při poskytování sociálních služeb podle § 35 zákona 108/2006 Sb. patří sociálně terapeutické činnosti, je třeba zdůraznit rozdíl mezi terapií a aktivizací. Aktivizaci může provádět každý zaškolený a schopný pracovník v sociálních službách nebo dobrovolník. O terapii mluvíme pouze v případě, je-li prováděna odborníkem, terapeutem. Podstatné je ovšem směřování a smysl aktivizace či terapie, obě činnosti mají totiž společný záměr, a to zlepšení nebo udržení fyzického, psychického či sociálního stavu seniora.

Za podařenou a inspirativně zpracovanou lze považovat knihu *Hry a činnosti pro aktivní seniory* od Jitky Suché (2013), která svým obsahem přehledně nabízí výčet vhodných aktivit. Velkým přínosem tohoto zdroje je jeho zaměření na celou skupinu seniorů, od zdravých a aktivních až po nemocné demencí. Každá oblast aktivit má svůj rámeček – úvod a popis jednotlivých aktivit. Jednotlivé úvody obsahují doporučení, na co se zaměřit při aktivitách u osob trpících demencí. Jednotlivé aktivity jsou kvůli usnadnění realizace rozepsány velmi prakticky. Autorka rozdělila aktivity do následujících oblastí: a) Podpora kognitivních funkcí, b) Pohybové aktivity, c) Stolní a zábavné hry, d) Vzpomínkové aktivity, e) Hudba a zpěv, f) Aktivity se zvířaty, g) Výtvarné činnosti, h) Vaření, ch) Duchovní aktivity, i) Podpora smyslů, dále jsou to doporučení k aktivitám, jako je čtení, zahradničení a oblast jiných činností.

Základem úspěšné spolupráce mezi seniorem a pomáhající osobou, ať se jedná o rodinného příslušníka, profesionála či dobrovolníka, je kompletní přijetí osobnosti člověka a nastavení rovnocenného partnerského přístupu, i když senior sám sebe často posuzuje jako toho, komu je pomáháno. Podstatou je nepředpojatost pomáhající osoby. Ke snadnějšímu navázání důvěry slouží vstupní znalosti specifík daného seniora nebo celé cílové skupiny, pokud dobrovolník pomáhá např. seniorům s demencí. I takto nemocní lidé mají spoustu zachovaných schopností, např. skvělé vybavování vzpomínek z dlouhodobé paměti, orientaci podle smyslových vjemů, dokáží logicky uvažovat, mají zájem o ostatní, snaží se pomáhat podle svých schopností, mají smysl pro humor (Suchá, 2013). Zároveň je třeba dobrovolníka předem informovat o možných úskalích plynoucích ze zdravotních potíží seniora. U osob s demencí musí dobrovolník počítat s jeho potížemi v oblasti orientace časové, prostorové a sociální, komunikace – záměny slov a významů, kognitivních schopností, jako je pamatování a vybavování, uvažování, fantazie, plánování, sebekontrola, soustředění. Mezi další oblasti možných potíží patří změny chování, motorické schopnosti, nezvyklé psychické projevy (Pidrman, 2007). Lze počítat s tím, že seniorská skupina se syndromy demence bude pro spolupráci s dobrovolníky náročná, a tudíž málo přitažlivá. Vhodným nástrojem, jak podpořit dobrovolníka a pomoci mu zefektivnit jeho snažení, je vzdělávání přímo v rámci dané služby. Následný přehled vhodných přístupů v pomoci a péči o seniory je třeba zvládnout vhodným nácvikem.

### 3.3 Psychobiografický přístup v péči o seniory a příklad dobré praxe

Das Psychobiographische Pflagemodell nach Erwin Böhm, v překladu psychobiografický model péče podle Erwina Böhma, je jednou z možností vhodného přístupu v rámci pobytové služby. Podle slov autora modelu jsme všichni stvořeni k životu, k obnově života a prožívání, ne k přežívání či pasivitě v nějaké instituci. Soběstačnost, která se řadí k sociálním potřebám a kompetencím, je důležité zachovat a podporovat ve stáří co nejdéle. V aktivizaci soběstačnosti předchází psychika a duše tělo člověka. Tedy samostatně a svobodně myslet, cítit a rozhodovat se má na soběstačnost přímý dopad. Hlavní zásadou modelu péče podle Erwina Böhma je společné zaměření celého pečovatelského týmu a všech osob, co se na péči podílí, směrem k aktivizaci či vitalizaci duševních schopností seniora [<http://www.boehmpflege-landeck.at/Bohmpflege/Reaktivieren/reakivieren.html>].

Psychobiografický model péče reflektuje životní příběh člověka v pečovatelském přístupu. Vychází ze vzpomínek, zvyků, hodnot a prožitků, které jsou potom směrodatné v nastavení individuální pomoci a podpory. Podstatou tohoto přístupu je znalost životního příběhu každého uživatele dané sociální služby. Příklad dobré praxe popsany v této části je projektem pobytové služby – domova pro seniory Harmonie ve Vsetíně ve spolupráci s žáky 9. třídy ZŠ Integra Vsetín. Setkávání seniorů s mládeží za účelem společného vytvoření vzpomínkových boxů bylo jedním z cílů celoročního projektu v rámci Programu česko-švýcarské spolupráce. Záměrem bylo navázání mezigeneračních kontaktů a nalezení společného porozumění na úrovni verbální i neverbální komunikace. Nejdříve dobrovolníci docházeli za seniory, kteří s účastí na projektu souhlasili. V rámci několika individuálních setkání sdíleli seniori své vzpomínky a zážitky ze života. Dobrovolníci shromažďovali informace a kladli doplňující otázky. Společně se seniorem vybrali podstatné události z jeho života. Podle ochoty jednotlivých seniorů získali žáci do boxů i nejrůznější předměty, které měly pro seniora význam a byly nositeli vzpomínek. Jednalo se o nejrůznější fotografie, předměty, části sbírek či jiné osobně důležité věci. Práce na vzpomínkových boxech byla následně zcela v režii dobrovolníků v rámci výtvarné výchovy a pracovních činností. Při tvorbě žáci vycházeli ze vzpomínek a preferencí jednotlivých seniorů. V praxi se zobrazila rovnice čím více podstatných informací, tím snadnější práce. Dalším krokem bylo slavnostní předání vzpomínkových boxů, společné setkání dobrovolníků a seniorů, malá oslava a vystavení boxů ve veřejných prostorech domova Harmonie. Pro všechny zapojené žáky byl tento projekt vůbec prvním setkáním s dobrovolnictvím. Výsledek společného úsilí a spolupráce byl pro všechny zapojené velmi uspokojivý a následující tři měsíce mohli návštěvníci domova či veřejnost najít inspiraci k vlastnímu sdílení vzpomínek. Zároveň si mladí lidé z tohoto projektu, dle svých vyjádření, odnesli inspiraci do vlastních rodin – při tvorbě boxů poznali, jaký je rozdíl mezi slyšením a nasloucháním a zažili obohacující setkání se seniory. Na vlastní kůži si mohli vyzkoušet realizaci vzpomínkových technik a prošli tak přirozeným způsobem odborným zaškolením (Berková, Adámková, 2016).

### 3.4 Přínos validačního přístupu a bazální stimulace

Validace v přístupu k seniorům je další možnou cestou, jak si navzájem lépe porozumět. V zahraničí je tento koncept již považován za jeden ze základních komunikačních způsobů v rámci poskytování sociálních služeb, neboť se validace osvědčila u orientovaných i u seniorů s demencí a je doporučována jak rodinným příslušníkům, tak dobrovolníkům. Běžně je v rámci jednotlivých služeb umožněno zaškolení všem zájemcům, kteří seniorům pomáhají [<https://www.awhzell.at/joomla/index.php/leitbild>]. Zajištění proškolení dobrovolníkům i v těchto specifických technikách může rozhodně usnadnit jejich pomáhání.

Souhrnně by se validace dala nazvat jako akceptace projevů chování s projeveným pochopením a adekvátní reakcí. Běžně se dobrovolníci dostávají do situací, kdy se mohou cítit zvláštním chováním seniora zaskočení, neboť ke stáří patří i úbytek volního chování a sebekontroly. Validace může dobrovolníkům pomoci zvládnout své pocity i vhodným způsobem reagovat. Ovšem validace jde dál. Není pouze o přijetí momentálního stavu druhého člověka. Validace umožňuje nalézt cestu ke vzájemnému porozumění a přinést zklidnění nebo naopak povzbuzení podle stavu seniora. Podstatou je vkročení do světa seniora [[https://www.lrasha.de/fileadmin/Dateien/Dateien/Buergerservice/Validation\\_nach\\_Naomi\\_Feil.pdf](https://www.lrasha.de/fileadmin/Dateien/Dateien/Buergerservice/Validation_nach_Naomi_Feil.pdf)]. Zároveň je validace podle Jiráka (2009) dobrým nástrojem k budování důvěry a projevení zájmu a náklonnosti ve vlastním jazyce seniora.

Podle trenérky Gabriely Schmakeit (2009) je vhodné integrovat validaci do běžného dne seniora v následujících krocích. Počátkem je vždy přijetí aktuálního stavu a projevů seniora, zvláště projevy dezorientace, úzkosti či hněvu jsou náročné. Zásadou je neoponovat, nýbrž potvrzovat nárok seniora na daný prožitek a k ní patřící emoci. Dalším krokem je verbální potvrzení emocí s projevem účasti a pochopení. Pod všeobecným potvrzením, které je třetím krokem, se skrývá zahrnutí emoce nebo i zjištěného důvodu do přísloví, rčení, písňe. Posledním krokem je připnutí emocí a prožitků seniora k nějaké události z jeho života [[https://www.alzheimer-bw.de/fileadmin/AGBW\\_Medien/Dokumente/Nachlesen/2009/091111%20Gabriele%20Schmakeit%20-%20Integrative%20Validation.pdf](https://www.alzheimer-bw.de/fileadmin/AGBW_Medien/Dokumente/Nachlesen/2009/091111%20Gabriele%20Schmakeit%20-%20Integrative%20Validation.pdf)]. Validace tedy může sloužit jako vhodný nástroj, jak snižovat napětí plynoucí ze změn v psychice seniora, zároveň nabízí účinný postup, jak danou situaci zvládnout. K jejímu využívání je třeba nácvik, podpora ze strany personálu a znalost osobnosti daného seniora i jeho životní cesty. Validační přístup apliko-



vaný v praxi můžeme řadit mezi dovednost, která rozhodně podpoří dobrovolnickou činnost mezi seniory.

Koncept bazální stimulace byl vyvinut v 70. letech 20. století v Německu za účelem rozšíření podnětů a stimulů v péči o děti s těžkým zdravotním postižením, zejména somatickým. V současnosti je bazální stimulace běžnou náplní pečovatelské a ošetrovatelské praxe a je využívána u všech věkových skupin. Podle Friedlové (2007) je hlavním smyslem aplikace bazální stimulace aktivace nebo naopak zklidnění člověka. Pomocí bazální stimulace si člověk lépe uvědomí sám sebe a může snadněji navázat kontakt s okolím. V podstatě je bazální stimulace založena na promyšleném schématu dotyků a jemné masáže těla člověka. Pro úplné využití tohoto konceptu je třeba být odborně proškolen. V ČR již od roku 2000 prosazovala zavedení bazální stimulace do praxe Karolína Friedlová, která v současnosti vede Institut bazální stimulace. Tato instituce propaguje využívání bazální stimulace a zároveň odborně proškoluje všechny zájemce. Základním nástrojem bazální stimulace je dotek, který je také nepřírozanějším a běžným komunikačním prostředkem. Dotek je zážitek, dotek je stimulem, dotek zprostředkovává informace. Zejména dotek na správném místě na těle člověka může mít velký význam, zejména u osob s poruchou řeči či verbálně nekomunikujících (Vítková in Pipeková, 2006). V praxi lze využít zejména tzv. iniciační dotek, což je zóna na těle člověka nebo konkrétní místo, které se stimuluje dotekem a u daného člověka probouzí jeho pozornost k navázání kontaktu s okolím. Tomuto zjištění předchází spolupráce mezi klientem a proškoleným pracovníkem založená také na životním příběhu daného klienta (Zagermann, 2003). Informace o iniciačním doteku lze potom sdílet s celým pracovním kolektivem a dobrovolníky.

### **3.5 Montessori princip v přístupu k seniorům**

Doporučovaných přístupů v pomoci a péči o seniory je mnoho, mají však některé společné jmenovatele. Kromě přístupu orientovaného na člověka a jeho celistvost, vycházejícího ze znalosti životního příběhu seniora, je to dynamika veškerého jednání a činností směřovaná k podpoře soběstačnosti. Tento cíl má také své legislativní opodstatnění, neboť naplňuje zásady podmiňované zákonem o sociálních službách č. 108/2006 Sb. hned v úvodním paragrafu č. 2. Výchovný přístup založený na principu „pomoz mi, abych to dokázal sám“ představila světu italská lékařka a pedagožka Marie Montessori v první polovině 20. století. Od té doby se tento princip realizoval a rozvíjel v podobě teoretické i praktické. Pravdi-

vost a potřebnost tohoto výchovného principu potvrdilo jeho aplikování i do různých jiných sfér a oblastí vzdělávání či výchovy. Využití v oblasti gerontologie jen toto pravidlo potvrzuje. Úbytek fyzického a psychického potenciálu ve stáří vede osoby z okolí seniora k aplikaci různých přístupů kompenzace těchto nedostatků. Pomáhat způsobem „udělám to za tebe“ však vede k zneschopňování a navyšuje deficit ztrát. Zejména zvládnutí psychických a fyzických změn osobnosti seniora související s nemocí demence je pro přijetí a nalezení vhodného přístupu náročné. Úbytek kognitivních schopností však ve stáří nesouvisí jen z demencí (Pidrman). Montessori principy lze aplikovat obecně v přístupu k seniorům, kteří se musí vyrovnávat se ztrátou některých schopností.

Umožnit seniorovi, aby zvládal úkony běžné sebeobsluhy a úkoly spojené s vlastní seberealizací, přímo souvisí se sebestářím a identitou. Naplňování potřeby soběstačnosti patří podle výzkumu Příbyla (2015) mezi top potřeby českých seniorů bez ohledu na místo pobytu. Principy Montessori pedagogiky v péči o seniory staví na individuálním přístupu a zaměřují se na realizaci takových opatření, která každému seniorovi zprostředkují pocit uspokojení ze zvládnutého úkolu. Podle Pinkasové (2016) jsou pro správnou realizaci Montessori principů v péči podstatné dva faktory: 1. aktivizující prostředí, ať se jedná o vlastní prostředí nebo pobytovou službu, 2. trénink dovedností, které jsou pro daného člověka smysluplné. Způsob realizace vychází ze zachovaných dovedností a odpovídá vlastnímu tempu člověka. Nejvhodnější je implantování těchto opatření do běžného života seniora. Do realizace je třeba zapojit celou osobnost s pomocí smyslové aktivizace, tréninku kognitivních funkcí a za podpory jiných sociálních stimulů, jako je využití pozitivních sociálních vazeb seniora.

Metodami podpory soběstačnosti seniora se zabývá také rakouská pedagožka a poradkyně v oblasti rodinné pedagogiky a gerontopedagogiky Lore Wehner. V roce 2004 založila institut na vzdělávání a supervizi v konceptech smyslové aktivizace a ESAP – Emphatische, sensorische Aktivierung und Pflege [<http://www.lorewehner.at/page.asp/-/46.htm>]. Tyto koncepty rovněž vycházejí z pedagogických principů Marie Montessori.

### **3.6 Přístup zaměřený na smyslovou aktivizaci a příklad dobré praxe**

Aktivizací smyslů seniora dochází k podpoře nervových drah přenášejících informace v mozku člověka. Zapojování smyslů, jako je hmat, čich, sluch či chuť, v běžných úkonech a v cílených aktivitách pomáhá vybavovat vzpomínky, emoce, slova a zároveň i díky pro-

žitku ukládat nové informace. Cílů smyslové aktivizace je celá řada, např. pomáhá v časové a prostorové orientaci, aktivizuje pohybový aparát, podporuje jemnou i hrubou motoriku, rozšiřuje komunikaci či pomáhá v řešení konfliktů [[http://old.pflegenetz.at/index.php?id=78&no\\_cache=1&tx\\_ttnews%5Btt\\_news%5D=74&cHash=96d0171218f9cd491b89c541eb3d7b5f&type=123](http://old.pflegenetz.at/index.php?id=78&no_cache=1&tx_ttnews%5Btt_news%5D=74&cHash=96d0171218f9cd491b89c541eb3d7b5f&type=123)].

V pečovatelské praxi je běžné zaměření pouze na tělesné potřeby, jako jsou čistota, stravování, léčba a jiné. Pro realizaci aktivizačního přístupu je zapotřebí dvou faktorů. Prvním z nich je osobnost pečovatele. Pro něj je důležité, aby byl k takovému přístupu sám namotivován a vzdělán, dále by měl mít k daným seniorům pozitivní vztah a v neposlední řadě musí mít pro realizaci potřebný časový prostor. Druhým faktorem je znalost osobnosti klienta – znalost jeho historie, momentálního stavu a zachovaných schopností či dovedností. Tato znalost je důležitá jako prevence před přeceněním seniora nebo naopak jeho zneschopňováním (Wehner, Schwinghammer, 2013). Wehner hovoří o krátkodobé aktivizaci, kterou je možné začlenit do běžné pečovatelské praxe či do setkání dobrovolníka a seniora. Vychází ze základních sociálních potřeb sounáležitosti a přijetí. K seniorovi přistupujeme jako jedinečné osobnosti. Každý pečovatelský úkon se tak stává možností k posílení vzájemného vztahu mezi pečovatelem a klientem a jeho důvěry ve smysl života. Krátkodobou smyslovou aktivizaci staví na čtyřech pilířích, které jsou zároveň i jednotlivými fázemi: 1. Emoční sblížení, vcítění se do člověka, s nímž se setkávám. 2. Cílené dotyky, které vycházejí ze znalosti osobnosti klienta, neboť je důležité, aby tento dotyk měl jasné přátelské poselství a byl klientovi milý. Dotyk znamená gesto přiblížení a navázání důvěry. 3. Komunikace verbální a zároveň neverbální, která potvrzuje pečovatelův zájem a otevřenost vůči potřebám a zájmům klienta. 4. Posledním pilířem je pozornost, tato je jasným poselstvím pro klienta: „Teď se budu věnovat jen Vám. Teď jsem tady pro Vás.“ (Wehner, Schwinghammer, 2013).

Začlenění smyslové aktivizace do každodenního života seniora zvyšuje běžný pečovatelský kontakt na setkání. Pokud bude pravidelně prováděna, nezůstane bez odezvy. A právě pozitivní zpětná vazba dává péči a pomoci význam a smysl, zvláště u cílové skupiny seniorů nemocných demencí, kteří jsou vzdáleni od reality a nemocí izolováni od sociálního prostředí a kontaktů. Kromě podpory soběstačnosti a naplňování potřeb seberejítí a sociálních kontaktů vidí Wehner (2013) další pozitivní dopady smyslové aktivizace ve snížení agresivity a výrazném z kvalitnění vzájemného soužití klientů v sociálním zařízení.

Příkladem dobré praxe je celoroční projekt realizovaný ve spolupráci dvou sociálních služeb – Domova se zvláštním režimem Jabloňová Vsetín a Denního stacionáře Zahrada Vsetín. Tyto dvě služby sdílejí jednu budovu i externí prostory a běžně spolupracují. Uvedený projekt nesl název Zelený domov a byl realizován v průběhu roku 2016. Záměrem projektu bylo propojovat běžný život uživatelů s činnostmi zaměřenými

- na zvyky a obyčeje v průběhu roku,
- na slavení různých svátků,
- na relaxaci, práci a zábavu v zahradě Domova,
- na pěstování a sběr rostlin a na jejich konzumaci,
- na běh času v souvislosti se změnami ročních období,
- na vzájemné setkávání s rodinami, přáteli a sousedy.

Projekt Zelený domov během své realizace propojoval principy psychobiografického modelu, neboť stavěl na individuálním vztahu a vzpomínkách uživatel-příroda, zahrada, pole. Aktivizační náboj vycházel z Montessori principu sebeurčení a do všech společných aktivit byla začleňována smyslová aktivizace. Všechny realizované činnosti, ať skupinové nebo individuální, v interiéru či exteriéru, u stolu či u lůžka uživatele nesly potenciál propojení většího počtu smyslových rovin (Wehner, Schwinghammer, 2013). Mnoho z realizovaných setkání a akcí proběhlo za spolupráce dobrovolníků, zejména neformálních, z řad rodinných příslušníků (Diakonie Vsetín, 2017).

## **Shrnutí teoretické části**

Potřeba sociálního kontaktu je v seniorském věku jedna z největších (Příbyl, 2015). Zároveň podle tohoto autora, tráví mnoho seniorů svůj volný čas pasivními aktivitami. Tato zjištění potvrzují, že začlenění dobrovolníků do sociální sítě seniora a navázání vzájemné spolupráce je víc než žádoucí. Pro uskutečnění a rozvoj dobrovolnické činnosti v rámci sociálních služeb pro seniory je nutné vyčlenění jedné osoby, která se v přijímající organizaci o dobrovolníky stará a jejich potřeby a činnost zaštiťuje. Podpora dobrovolníků je ze strany organizace nutná. Kvalitní výkon dobrovolníka a jeho spokojenost se opírají o důkladné vstupní zaškolení dobrovolníka, postupné seznamování s režimem a pravidly přijímající organizace a uživateli služby. Pozitivní přístup k dobrovolníkovi ze strany personálu, praktická pomoc a snaha o usnadnění orientace v novém prostředí služby výrazně usnadňují adaptaci dobrovolníka a zároveň slouží jako prevence nedorozumění a možných

střetů. Pro udržení dobrovolníka v organizaci je potřebné najít rovnováhu mezi jeho vedením, podporou a vytvořením prostoru pro jeho vlastní projevy a uplatnění. Také sledování a znalost aktuálních trendů v oblasti dobrovolnictví je pro jeho podporu velmi důležité, zejména informace týkající se motivací a přínosů z dobrovolnictví. Tato zjištění umožňují organizaci správné nastavení dobrovolnické činnosti, předávání vhodné podpory dobrovolníkům již zapojeným nebo pomáhají v získávání nových dobrovolníků. Samotná náplň dobrovolnických činností se seniory se zaměřuje zejména na oblast aktivizace a posílení společenských kontaktů. Veškeré činnosti je třeba realizovat s postojem podpory seniorovy soběstačnosti. Existuje řada doporučených přístupů k seniorům. Aplikování validačního přístupu, smyslové aktivizace nebo iniciačního doteku z bazální stimulace umožňují dobrovolníkovi snadněji navázat kontakt a rozvíjet vzájemný vztah důvěry. Vzpomínání a využití poznatků ze života seniora mohou být vhodným námětem ke společným rozhovorům. Zmíněné techniky jsou vhodné zejména pro seniory s kognitivními poruchami, jejich počet se zvyšuje. Současný počet nemocných je podle odhadů vyšší, než se očekávalo. Podle dosavadních údajů a sledování vývoje je pravdivé prohlášení, že počet nemocných stále narůstá. Odhadované údaje o vývoji nemocí v ČR jsou následující: 1960 – 49 tis., 1990 – 79 tis., 2005 – 105 tis., 2013 – 143 tis. Prognóza v následujících letech odhaduje nárůst počtu nemocných na 302 tis. v roce 2032 a 383 tis. v roce 2050 (Mátl, Holmerová, Mátllová, 2014). Uvedené příklady dobré praxe potvrzují potřebu zácviku dobrovolníka a jeho průběžné vzdělávání v dané organizaci. Není však další vzdělávání pro dobrovolníka demotivující? Výkon formálního dobrovolnictví řízeného organizací sociálních služeb nebo ve spolupráci s dobrovolnickými centry má svoji jasnou formu, která však nemá dobrovolníka brzdit a zatěžovat, ale chránit ho a motivovat. Děje se tak? Dobrovolnictví pro seniory má svá specifika a úskalí, jejichž zjištění si klade za úkol praktický výzkum této práce. Zároveň hledá i odpověď na otázku, nakolik se daří dobrovolnictví podporovat a rozvíjet v rámci přijímajících organizací i dobrovolnického centra. Dobrovolnictví mezi seniory často vychází z přirozených a funkčních sociálních vazeb a probíhá na jejich úrovni. Potenciál neformálního dobrovolnictví je v zemích západní Evropy lépe podchycen a dále rozvíjen než u nás. Je tedy zřejmé, že stále zůstávají nevyužité možnosti.

## II. PRAKTICKÁ ČÁST

#### 4 VYMEZENÍ VÝZKUMNÉHO PROBLÉMU

Cílem výzkumu této práce je pokus o malé zmapování aspektů dobrovolnické činnosti pro seniory realizované dobrovolníky z dobrovolnického centra Adorea. Dobrovolnictví organizované nebo také formální výstižně shrnují pojmy prospěšná a veřejná. K prospěšnosti se není třeba vyjadřovat, neboť právě pomoc druhým potvrzuje samotný smysl lidství. Co se však týká cílové skupiny tohoto výzkumu, prezentuje veřejnost skupina osob, která tento pojem naplňuje jen částečně – senioři. Jedním z výrazných specifíků seniorského věku je postupná izolace od společenského dění, tedy ústup z veřejnosti do soukromí. Příčiny již byly jmenované, jedná se zejména o ukončení pracovního procesu, rostoucí výskyt nemocí a s ní přímo úměrně stoupající závislost na pomoci druhých. Motivy k dobrovolnictví jsou nejrůznější a souvisí přímo s vlastním zájmem dobrovolníka. Dobrovolnictví ve sportu či kultuře vychází ze specifických osobních zájmů dobrovolníka. Dobrovolnictví v ekologii je nositelem míry odpovědnosti podobně jako humanitárně orientované dobrovolnictví. Avšak dobrovolnictví v sociální a zdravotní oblasti je investicí pro nás samotné, pro naše Já v budoucnosti. Je oblastí, kde se úzce prolínají a doplňují společné lidské potřeby. Je také oblastí přímo poplatné společenským změnám.

V teoretické části jsme poskytli přehled k tématu dobrovolnictví. Dále jsme nastínili základní potřeby a hodnoty seniorů. Na závěr jsme čtenáře seznámili s možnostmi, jak realizovat dobrovolnickou činnost, jakým způsobem se seniorům věnovat a uvedli jsme dva příklady dobré praxe. Společným tématem teoretické části byl kromě popisu role dobrovolníka pro seniory i částečné odhalení rizik zejména z hlediska nároků na dobrovolníka.

V praktické části si klademe za úkol předně shrnout aspekty dobrovolnictví pro seniory poskytovaného dobrovolníky centra Adorea Vsetín. Další ambicí je nalezení alespoň částečných odpovědí na zásadní otázky: Jak posílit zájem o dobrovolnictví pro seniory v době růstu lidského individualismu, rozpadu přirozených rodinných vazeb a vysoké pracovní vytíženosti? Jak přiblížit dobrovolnictví založené na osobním kontaktu postmodernímu člověku elektronických sociálních sítí?

## 4.1 Pojetí výzkumného šetření

Pro metodologickou část byla k realizaci výzkumu zvolena metoda kvalitativního výzkumu, která umožňuje obsáhlejší a hlubší sběr dat a posuzuje zkoumanou oblast- dobrovolnictví pro seniory z různých úhlů. Zároveň je díky kvalitativně orientovanému výzkumu možné hledat nové souvislosti např. mezi formálním a neformálním dobrovolnictvím a odkrývat rezervy či nalézat nesrovnalosti. Základem je triáda vztahu dobrovolník-senior-instituce (přijímající a vysílající organizace), v našem případě se jedná o dobrovolnické centrum Adorea Vsetín, jednotlivé sociální služby a Vsetínskou nemocnici a.s.. Metoda je vybrána s ohledem na cílovou skupinu výzkumu a problematiku zkoumaného problému. Jako výzkumná strategie byla zvolena případová studie. Podle Bassey in Švaříček a Šedřová (2007) je možné pomocí výzkumné strategie – případové studie – zkoumat také určitý jev či událost.

Jednotlivé případové studie se skládají z následujících anamnéz neboli zkoumaných oblastí: Oblast vlastní dobrovolnictví – mapuje oblast individuálního dobrovolnictví. Oblast organizační – posuzuje vztah dobrovolníka a instituce. Následující tři anamnézy vycházejí z oblastí potřeb seniora: Oblast sociální – týká se sociálních potřeb seniora, zejména potřeby mezilidského kontaktu na úrovni společenské, skupinové a na úrovni individuální. Oblast fyzická – věnuje se fyzickým potřebám seniora. Oblast psychická – je pojata jinak a zaměřuje se na seniory s psychickými poruchami.

### 4.1.1 Výzkumný soubor a způsob výběru

Z evidenčních údajů dobrovolnického centra Adorea vyplývají následující údaje. Z celkového počtu 73 evidovaných dobrovolníků jich 36 vykonává svou činnost v přijímajících organizacích změřených na služby pro seniory. Z celkového počtu oslovených dobrovolníků bylo ochotno poskytnout hloubkový rozhovor pouze 6 dobrovolníků.

### 4.1.2 Technika sběru dat

Ke sběru informací byla využita zejména technika hloubkového polostrukturovaného rozhovoru, jak ji doporučují Švaříček a Šedřová (2007). Další technikou bylo pozorování, využitelné pouze během skupinových dobrovolnických aktivit. Pozorovat dobrovolníky při individuálně zaměřené činnosti nebylo možné, zejména z důvodu narušení vztahu a atmosféry důvěry. Studium sociální dokumentace nebylo možné, jelikož není k dispozici. Jed-



notlivé případové studie se snaží zachytit celý rámec poskytované dobrovolnické činnosti a tvrzení jsou opřena o faktické výpovědi. Pro zachování anonymity jsou uvedena jen křestní jména probandů a zveřejněny jsou pouze dobrovolné geografické údaje. Časové údaje odpovídají skutečnosti.

#### 4.1.3 Výzkumné otázky a cíle

Výzkum mezi dobrovolníky z dobrovolnického centra Adorea Vsetín je zaměřený na získání aspektů dobrovolnictví pro seniory. Kvůli hlubšímu zpracování a získání jasnějšího přehledu má tento výzkum stanoven pro každou oblast dva cíle. Výzkumným cílem č. 1 je vždy stanovení aspektů posilujících dobrovolnictví pro seniory. Výzkumným cílem č. 2 je stanovení aspektů oslabujících dobrovolnictví pro seniory. Jednotlivé případové studie se skládají z následných zkoumaných oblastí neboli anamnéz:

- *Oblast vlastního dobrovolnictví* – mapuje celkový obsah dobrovolnické činnosti jednotlivých dobrovolníků, jejich vnitřní a vnější faktory. Zkoumá také vztah mezi formálním a neformálním dobrovolnictvím pro odhalení možných souvislostí.
- *Oblast organizační* – zaměřuje se na shromáždění aspektů týkajících se spolupráce mezi dobrovolníkem a dobrovolnickým centrem a přijímající organizací. Také zjišťuje možnou roli dobrovolníka v individuálním plánování.
- *Oblast sociální* – týká se sociálních potřeb seniora a role dobrovolníka v jejich uspokojování.
- *Oblast fyzická* – obsahuje informace k fyzickým potřebám seniora a figurování dobrovolníka při jejich naplňování.
- *Oblast psychická* – zaměřuje se na psychické potřeby seniora i dobrovolníka, zejména na oblast psychických nemocí a s nimi spojenými úskalími.

#### 4.2 Analýza aspektů dobrovolnictví pro seniory z oblasti vlastního dobrovolnictví

Záměrem začlenění této oblasti do případových studií je získání informací k vlastní osobě probanda, které se následně projektují v celém obsahu anamnézy. V této oblasti byly zjišťovány následné informace:

1. Dobrovolné informace o identitě dobrovolníka
2. Kompletní doba dobrovolnictví, četnost a odhadovaný počet hodin (měsíc, rok)
3. Důvody k dobrovolnictví, motivy
4. Přijímající organizace a sociální služby
5. Náplň dobrovolnických činností
6. Neformální dobrovolnictví – náplň, souvislost s formálním dobrovolnictvím
7. Osobní přínos vykonávaného dobrovolnictví

### **Proband č. 1**

1. Senior, muž, žije sám.
2. Počátek dobrovolnictví v roce 1996. Průměrně zaevidovaných hodin je 700 ročně. Podobný je i rozsah neevidovaných dobrovolnických hodin. Průměrně pomáhá tak 4x týdně.
3. Inspirace v praktické pomoci mužů na civilní službě, nedostatek personálu v nemocnici pro zajištění individuálního přístupu a péče v potřebné míře. Touha pomáhat a být užitečný. Křesťanská víra a pomoc bližnímu. Soucit s potřebnými a osamělými. Předávání a sdílení lidsky důležitých hodnot.
4. Nemocnice Vsetín, Elim Vsetín – noclehárna pro muže, Diakonie Vsetín – pobytové služby pro seniory – domov Harmonie, domov Jabloňová, domácnosti potřebných osob – praktická, technicky zaměřená pomoc. Služby si vybíral sám, kde se cítí dobře, tam dochází pravidelně.
5. Individuální setkávání, praktická pomoc v domácnostech či v pobytových službách – spolupráce s údržbou, pomoc s realizováním společenských akcí.
6. Dochází k výraznému prolínání formální a neformální pomoci ve všech oblastech dobrovolnických činností, zejména v pomoci v domácnostech. Důvodem je neochota zájemce uzavřít smlouvu s dobrovolnickým centrem, dále flexibilita dobrovolníka a jeho ochota reagovat na žádosti. Neformální dobrovolnictví předcházelo formálnímu. Výhodu formálního dobrovolnictví vnímá v možnosti pojištění a vzdělávání.
7. Smysluplné využití vlastního potenciálu a času. Naplnění dominující potřeby být užitečný. Vytváření vztahů s lidmi.

**Proband č. 2**

1. Senior, žena, vdova.
2. Deset let, dochází 2-3x týdně, počet hodin odhaduje na 10 za týden.
3. Z osobních důvodů – dochovala doma manžela a po jeho smrti chtěla být užitečná i jiným lidem, zejména seniorům.
4. Diakonie Vsetín – ambulantní a pobytové služby pro seniory – Domov Jabloňová, Domov Harmonie, Denní stacionář Zahrada. Domov pro seniory jí byl navržený jako cílová služba, neboť do nemocnice nechtěla docházet.
5. Skupinové činnosti – pečení buchet, perníků a koláčů, individuální návštěvy, zprostředkování kontaktu se zvířetem – kocourem. Počátky dobrovolnictví byly zaměřeny na pomoc s holením mužů. Získala si výbornou pověst zejména v pečení a zdobení perníčků, její dobrovolnické aktivity využívala Diakonie i ve svůj reprezentační prospěch.
6. Neformálnímu dobrovolnictví se nevěnovala ani nevěnuje, i když doma trávila přípravou na pečení hodně času a do samotného dobrovolnictví tento čas nezapočítávala.
7. Smysluplně strávený volný čas, společenský kontakt s lidmi a budování nových vztahů, naplnění potřeby užitečnosti.

**Proband č. 3**

1. Žena, senior, pracující, vdova.
2. Dobrovolnictví se věnuje cca 8 let. Týdně asi 5 hodin.
3. Důvodem jsou zejména osobní vazby a vlastní hodnoty plynoucí z výchovy – je třeba si vzájemně pomáhat. Smysluplné využití volného času a vděčnost za péči o maminku, která dožila v pobytovém zařízení.
4. Nemocnice, Letokruhy – denní stacionář pro seniory, sociální služby – Domov pro seniory Jasanka, Diakonie – Domov Harmonie.
5. Skupinové aktivity – tvoření, individuální návštěvy, pomoc s realizací programu v denním stacionáři.

6. Všechny činnosti, které realizovala nejdříve neformálně, teď provádí pod dobrovolnickým centrem Adorea.
7. Čerpá zejména z naplnění potřeby užitečnosti, vlastního významu a přínosu pro druhé. Také je pro ni důležité uspokojení plynoucí ze společenského kontaktu, pocit úspěšnosti při zapojení seniora do života – např. zvládnutí úkonů chůze či kreativní tvorby, radost z projevů důvěry a ze vzpomínání – bohatství vzpomínek, životní cesty seniorů ji velmi zajímají.

#### **Proband č. 4**

1. Žena, senior.
2. 10 let je dobrovolníkem, cca 8 hodin týdně.
3. Po odchodu do důchodu chtěla pokračovat ve svém profesním zaměření dál. Zůstala ve stejné službě – osoby se zdravotním postižením, rok jako dobrovolník. Hlavním důvodem byly mezilidské vztahy, dostatek volného času a ochota pomáhat.
4. Naděje – denní stacionář pro osoby se zdravotním postižením, Letokruhy – denní stacionář pro seniory
5. Všechny činnosti odpovídající nabídce dané služby kromě dovozu a odvozu uživatelů.
6. Neformální dobrovolnictví nepočítá jako dobrovolnictví, praktikuje ho stále a spadá pro ni do oblasti výpomoci v rámci sousedských vztahů, nemá pro ni souvislost s formálním dobrovolnictvím, spíše vychází z její povahy a směřování.
7. Naplnění potřeb – lidského kontaktu, sounáležitosti, užitečnosti, smyslu života a vlastního přesahu. Je společenská, potřebuje být mezi lidmi a zároveň jim pomáhat. Je pro ni důležité být užitečná a dává jí to smysl v životě.

#### **Proband č. 5**

1. Žena, pracující, rodina.
2. Přes čtyři roky, v současnosti cca 10 hodin měsíčně.
3. Láska k lidem, služba Bohu, spolupráce s farností.
4. Vsetínská nemocnice a.s., Sociální služby Vsetín – Domov Jasenka.

5. Individuální setkávání, duchovní rozhovory – pastore, skupinové činnosti – aktivizace. Realizuje vlastní nabídku činností.
6. Neformální dobrovolnictví předcházelo normálnímu, ale chtěla si ještě rozšířit možnosti uplatnění a dát svému dobrovolnictví organizační rámec.
7. Realizace pomoci bližnímu, pocit uspokojení z pomoci a naplnění některých potřeb seniorů. Přesah práce do dobrovolnictví a služba bez nároku na mzdu.

### **Proband č. 6**

1. Žena, pracující, svobodná, tělesné postižení.
2. Dobrovolnictví se věnuje 10 let, 12 hodin/měsíčně v nemocnici + 8 hodin/měsíčně v pobytové sociální službě.
3. Vlastní zájem, seznámení s dobrovolnictvím v Anglii.
4. Vsetínská nemocnice a.s., Diakonie Vsetín – domov Harmonie.
5. Individuální činnosti – návštěvy, pastore, rozhovory, skupinové činnosti – aktivizace, organizování bohoslužeb v domově Harmonie.
6. Neformální dobrovolnictví předcházelo formálnímu. Pravidelně navštěvovala známé a přátele v nemocnici, využila možnosti podpory a organizační i právního zastřešení své pomoci registrací v dobrovolnickém centru.
7. Naplnění potřeby sounáležitosti, smysluplnosti, užitečnosti a vlastního významu. Dobrovolnictví je pro ni formou kompenzace absence vlastní rodiny.

#### **4.2.1 Vztah analýzy aspektů a výzkumných cílů**

Výzkumný cíl č. 1. **Jaké aspekty z oblasti vlastního dobrovolnictví posilují dobrovolnictví pro seniory?**

- Rodinná situace – osaměle žijící, aktivní osoby.
- Seniorský věk – množství volného času, výhoda vrstevnictví – usnadnění navázání kontaktu, společná témata k rozhovorům, stejné nebo podobné společenské podmínky k životu.

- Doba dobrovolnické činnosti – čím delší, tím snadněji se dobrovolnictví může stát součástí životního stylu.
- Profesní zaměření – čerpání zkušeností, vědomostí, rozšíření dobrovolnických činností, posilování vlastních kompetencí.
- Přesah pracovní činnosti do dobrovolnictví – větší možnosti komunikace s personálem, rozšířený úhel pohledu na cílovou skupinu.
- Velikost přijímající organizace – menší kolektiv seniorů, např. denní stacionáře – snadnější orientace v organizaci činností a rovnocenné postavení dobrovolníka vůči seniorům
- Neformální dobrovolnictví – výhoda spontánnosti a časové i formální flexibility, usnadňuje přechod k formálnímu dobrovolnictví.
- Motivace související s přirozenými potřebami a jejich uspokojením, zejména potřeba společenských kontaktů a potřeba vlastního významu.
- Křesťanství – motivace i možnost naplňování duchovních potřeb seniorů.

Výzkumný cíl č. 2. **Jaké aspekty z oblasti vlastního dobrovolnictví oslabují dobrovolnictví pro seniory?**

- Doba dobrovolnictví – riziko stagnace ve spolupráci s dobrovolnickým centrem v případě dlouhé doby dobrovolnictví.
- Neformální dobrovolnictví – riziko plynoucí z absence pojištění dobrovolníka.
- Zátěž finanční, fyzická a časová plynoucí z domácí přípravy, zejména na skupinové aktivity.
- Řízená náplň dobrovolnických činností, malé možnosti vlastního uplatnění a rozhodování dobrovolníka.
- Anonymita dobrovolníka ve větších sociálních službách.
- Míra osobní angažovanosti bez nastavených hranic – riziko vyhoření.

### 4.3 Analýza aspektů dobrovolnictví pro seniory z oblasti organizační

Tato oblast se zaměřuje na organizační aspekty dobrovolnické činnosti a s ní spojené nároky. Zároveň se snaží odhalit úskalí i možnosti podpory, jež ovlivňují dobrovolníka v jeho pomoci a vynaloženém úsilí. Témata mapující tuto oblast jsou následující:

1. Spolupráce s dobrovolnickým centrem Adorea – využívání podpory
2. Dokumentační nároky
3. Spolupráce se sociální službou – zácvik, zázemí, podpora
4. Spolupráce s personálem – pozitiva, negativa
5. Individuální plánování a role dobrovolníka
6. Vzdělávání pro výkon dobrovolnické činnosti
7. Jiný druh podpory – vlastní uspokojení, ocenění, poděkování, dary apod.
8. Supervize jako dostačující nástroj podpory, míra přínosu pro dobrovolníka

#### Proband č. 1

1. Spolupráce s dobrovolnickým centrem od roku 2006. Vstřícnost koordinátorky, časová dostupnost a nízké nároky, toho si cenil. Spolupráci v současnosti vnímá spíše jako formalitu, navázal funkční vztahy s jednotlivými sociálními službami.
2. Evidovat hodiny nevnímá jako zatěžující, jen to pro něj není důležité. Spíše než přimět žadatele o pomoc uzavřít smlouvu s dobrovolnickým centrem naplní jejich potřebu spontánně. Uzavírání smluv by podle něj mělo být individuálněji nastaveno a ne jako překážka. Jiné dokumentace, například v sociální službě, není účasten. V jednotlivých službách se účastní bezpečnostních školení, což shledává potřebným.
3. S jednotlivými službami se seznamoval postupně a přirozeně, zácvikem neprošel. Za dobu spolupráce je již přijímán automaticky, má volný pohyb po službách, zdomácněl. Zázemí ve službě nemá, občerstvení si kupuje, podpora je minimální. Vlastní nápady realizuje v rámci individuálních setkávání na základě vybudované důvěry. Přispívá k realizaci společenských akcí, toto je již organizačně plánováno. Vnímá nedostatky v komunikaci v dané službě, rád by pomáhal více a byl více využit.

4. Před osobními návštěvami se informuje u pečujícího personálu na stav a možnosti jednotlivých uživatelů služby. Procházky a opouštění zařízení s uživateli realizuje samostatně, ale vždy jen po svolení. Se systémem individuálního plánování není seznámen, do individuálních plánů uživatelů nezasahuje, i když realizuje jejich přání či plní potřeby. Životní cesty sestavuje se seniory sám.
5. O individuálním plánování ví, tuší, že je jeho součástí, jen s ním nebyl nikdy seznámen, zpočátku mu malá informovanost ze strany služby byla nepříjemná, ale už si zvykl. Hlavní je zájem a potřeby seniora, ne papírování. Personál má většinou přehled, co s uživateli dělá, ale neptají se ho dopodrobna.
6. Aktivní komunikace, specifika seniorů a osob s postižením, muzikoterapie, dramaterapie, validace, reminiscence, trénování paměti, bazální stimulace, mediace.
7. Byl oceněn cenou Křesadlo. Největší odměnou či zadostiučiněním je pro něj spokojenost seniorů po setkání, vykonaná pomoc, přijaté povzbuzení, společná modlitba. Vlastní motto: Být přínosem.
8. Supervize byla podporou zpočátku, teď se již setkávání účastní z povinnosti nebo vůbec. Nově se nezdělává, tvrdí, že má zkušeností za ty roky hodně.

### **Proband č. 2**

1. Po celou dobu dobrovolnictví spolupracovala s dobrovolnickým centrem Adorea. Ze strany centra prožívá podporu a zájem o svou činnost. Těší ji návštěvy koordinátorky ve službě během její činnosti.
2. Eviduje jen hodiny, jiná dokumentace je pro ni zátěž, vyhýbá se jí.
3. Do služby byla uvedena přes vedoucího pracovníka centra. Byla jí navržena činnost – holení mužů. S prostředím sociální služby s organizací práce a uživateli se seznamovala sama a postupně, bez zácvičku a formalit. Skupinové pečení nebo návštěvy s kocourem navrhla sama a vše bylo v její režii, což jí vyhovovalo.
4. Ze strany personálu prožívá respekt a podporu. Někdy je na ni vyvíjen tlak ze strany vedení služby, aby napekla s uživateli na nějakou akci. To nemá ráda. V daných sociálních službách se chtěla sama seznámit s vedoucími pracovníky, přeje si, aby o ní věděli.
5. O individuální plánování se nezajímala, neměla zájem podílet se na formalitách.



6. Vzdělávání zaměřeno na přístup k seniorům a lidem s postižením, muzikoterapie, zooterapie, vedení rozhovoru, reminiscence.
7. Obdržela cenu Křesadlo, cení si uznání ze strany instituce a pozitivní zpětné vazby od seniorů. Přijetí od uživatelů a možnost zprostředkovat jim dobré hodnoty ji naplňuje a motivuje k další činnosti.
8. Supervize využívala aktivně i jako podpůrný nástroj, kdy sdílela některé ze svých problémů.

### Proband č. 3

1. Na doporučení začala asi před 15 měsíci spolupracovat s Adoreou. Velkou výhodou shledává v pojištění a určité organizaci činností. Ráda však rozhoduje sama a většinu činností zaměřuje na soukromé návštěvy. Formální zastřešení svých činností vnímá jako potřebné a pozitivní.
2. Pouze eviduje hodiny, víc by ji asi zatěžovalo.
3. V jednotlivých sociálních službách byla seznámena s prostory, organizací práce i uživateli. Jako podstatné vidí mít zastřešení od kontaktního pracovníka, ať je aktivizační nebo sociální či vedoucí pečovatelek. Podporu od vedoucího pracovníka vnímá jako hodně stimulační.
4. Bez spolupráce s personálem se neobejde, alespoň zpočátku nebo je nutná při organizaci skupinových aktivit. Také pro využití dobrovolnickova potenciálu je dobré předání kontaktů a vzájemná komunikace. Zažila i odmítnutí a kritiku, pamatuje si to.
5. S individuálním plánováním ji nikdo neseznámil, životní cesty seniorů sestavují společně ze vzpomínek, bez podpory dané služby. Během své angažovanosti (realizace kufříků paměti) narazila i na nepochopení a odpor personálu.
6. Má velkou chuť do vlastního vzdělávání. V dobrovolnictví čerpá převážně ze své vlastní praxe – pracovala jako zdravotní sestra. Zároveň ale aplikuje nové poznatky z oblasti psychologie, sociologie, pedagogiky. Absolvovala akademii třetího věku. Vzdělávání v rámci Adorey je také přínosné, čerpá z bazální stimulace, tréninku paměti a reminiscence.

7. Za projevené díky je vděčná, ale nejvíce si cení pozitivního dopadu setkávání na seniora. Těší ji zájem ze strany dané služby o ni samotnou. Dobrovolnictví je pro ni odměnou. Sčítá pozitiva.
8. Supervizi bere spíše jako prostor pro setkávání s ostatními dobrovolníky, jako podporu ji nevyužívá.

#### **Proband č. 4**

1. Když začala uvažovat o dobrovolnictví, byla ji nabídnuta možnost spolupráce s Adoreou, i když se jen změnil její status z pracovníka na dobrovolníka. V rámci služby jí pojištění pro dobrovolnictví nabídnuto nebylo. Po roce činnosti musela z personálních důvodů dobrovolnictví v této službě ukončit. Adorea nabídla možnost pomáhat v Denním stacionáři Letokruhy ve Valašské Polance, kam dojíždí jednou týdně na 8 hodin.
2. Evidenci hodin nevnímá jako zatěžující. Ve stacionáři pro seniory dokumentuje činnosti a míru zapojení uživatelů, což slouží jako podklad pro pracovníky. Tuto činnost považuje za součást pomoci, ale nemá ji ráda.
3. Dobrovolnictví pro cílovou skupinu seniorů pro ni bylo nové. S novou službou byla seznámena informačně a vlastním pozorováním. Její činnost odpovídá pracovní náplni pracovníků stacionáře, protože to tak chtěla.
4. Je považována za součást pracovního týmu, jen se neúčastní porad. Ve stacionáři pracovala i rok na dohodu o pracovní činnosti. Má možnost se otevřeně vyjadřovat, realizovat vlastní nápady, spolupráci hodnotí pozitivně.
5. Individuální plánování jako pojem i pracovní zaměření zná. Jako dobrovolník do plánů nenahlíží a není s nimi seznámena.
6. Specifika cílové skupiny seniorů, komunikační dovednosti, reminiscence. Školena byla i v rámci sociální služby jako pracovník.
7. Získání ceny Křesadlo ji velmi potěšilo. V dobrovolnické praxi ji těší pozitivní zpětná vazba od uživatelů a jejich přijetí. Zároveň mají pro ni hodnotu dosažené drobné úspěchy jednotlivých seniorů nebo nalezení řešení jejich osobních problémů. Konstruktivně přispívá i v rámci rodinných situací klientů k řešení problémů spojených s péčí o seniora – poradenství.

8. Supervize využívá stále aktivně, ráda se sdílí i poslouchá příběhy druhých dobrovolníků. Využívá ji jako podpůrný nástroj.

#### **Proband č. 5**

1. S Adoreou spolupracuje 15 měsíců, dříve byla frekvence dobrovolnictví vyšší, dnes je to cca 10 hodin měsíčně. Cení si nízkých nároků ze strany centra, jde spíše o zájem a podporu.
2. Všem dokumentačnímu a organizačnímu se vyhýbá, v práci má formalit hodně, chce jen pomáhat a vést rozhovory.
3. V nemocnici i v pobytové službě se jí ujali a navrhli činnosti. Provedli ji po daném pracovišti, představili, seznámili s organizací činností apod. Respektuje a využívá triádu dobrovolník-senior-pracovník služby.
4. Mít v pracovním kolektivu svoji kontaktní osobu považuje za důležité – předcházení nedorozumění, posílení postavení dobrovolníka v dané instituci. V pobytové službě o ní vždy ví, obrací se na personál často – informace, pomoc uživateli apod.
5. Do individuálních plánů nezasahuje. Zná je a ví, že její setkávání je součástí plánu.
6. Pro práci se seniory je proškolená dostatečně z předchozího zaměstnání. V centru se vzdělávání neúčastní.
7. Pokud má čas, supervizí se účastní – kvůli setkání s ostatními dobrovolníky. Největší oporou je pro ni její víra a činnost v oblasti, která člověka přesahuje.

#### **Proband č. 6**

1. Registrace od roku 2010. Dříve velký přínos – vzdělávání, supervize, v současnosti má význam jen pojištění.
2. V práci má dokumentace dostatek, povinnost evidence hodin ji nezatěžuje.
3. V nemocnici se jí ujala sociální pracovníce a doprovázela ji k zájemcům o setkání. V pobytové službě se musela zorientovat sama, neujal se jí nikdo. V současnosti pracuje již samostatně, realizuje své plány v rámci individuálních návštěv.
4. S personálem v Domově Harmonie nenavázala spolupráci. V nemocnici těžší ze své pracovní pozice – nemocniční kaplan – a spolupracuje úzce s lékaři i sestřičkami.

V podstatě její práce přesahuje do dobrovolnictví. S personálem diskutují o nové oblasti zkvalitnění pomoci a péče – paliativní péče.

5. S individuálním plánováním není seznámena ani ho účastna.
6. Specifika seniorského věku, komunikační dovednosti, bazální stimulace, reminiscence.
7. Supervize jí pomáhala v počátcích dobrovolnictví výrazně, v současnosti ji nevyužívá.
8. Nejvíce ji motivuje vděčnost a radost seniorů ze setkání, projevení zájmu o další setkání nebo nalezení řešení osobního problému seniora. Opírá se i o vlastní víru.

#### 4.3.1 Vztah analýzy aspektů a výzkumných cílů

Výzkumný cíl č. 1. **Jaké aspekty z oblasti organizační posilují dobrovolnictví pro seniory?**

- Spolupráce s dobrovolnickým centrem – nízké nároky na dobrovolníky, dostatek podpory, nabídka vzdělávání, pojištění, organizační zajištění, ocenění
- Nízká míra formální zátěže
- Formální uvedení do přijímající organizace – seznámení s organizací práce, s uživateli, představení dobrovolníka, zácvik
- Kontaktní osoba v pracovním týmu
- Podpora a pomoc personálu při realizaci dobrovolnických činností
- Zájem vedoucích pracovníků dané sociální služby o dobrovolníka a ocenění v dané sociální službě
- Vzdělávání odpovídající potřebám a zaměření dobrovolnickovy činnosti
- Zájem o odborné kompetence dobrovolníka, jejich podpora a využívání – vhodná míra uplatnění dobrovolníka v dané službě
- Podpora a realizace nápadů a iniciativy dobrovolníka

Výzkumný cíl č. 2. **Jaké aspekty z oblasti organizační oslabují dobrovolnictví pro seniory?**

- Dokumentační nároky ze strany přijímajících organizace
- Postavení bývalého pracovníka – stejná náplň činností a pracovní zátěž jako u zaměstnanců
- Nepřijetí dobrovolníka pracovním týmem dané sociální služby
- Neznalost osoby dobrovolníka a kritika dobrovolníka pracovníky
- Tlak na výkon dobrovolníka ze strany sociální služby
- Absence zázemí, absence možnosti občerstvení
- Nedostačující supervizní opora – supervize jako skupinová debata

#### **4.4 Analýza aspektů dobrovolnictví pro seniory z oblasti sociální**

Rozhodnutí seniora využívat sociální služby je spojeno s kompenzací úbytku vlastních možností a vzniklých nedostatků v některé z oblastí běžného života. Oblast sociální je zaměřena na potřeby seniora a jejich naplňování ve spolupráci s dobrovolníkem. Tuto oblast se snaží pokrýt následující témata:

1. Individuální dobrovolnictví – náplň setkávání, znalost osobnosti seniora, způsob získání informací
2. Skupinové dobrovolnictví – mediace vzájemné komunikace mezi uživateli, možnost individuální podpory seniora
3. Primární sociální síť seniora – setkání s rodinou či přáteli – role dobrovolníka
4. Rozšířená sociální síť – sousedé/spolubydlící, doprovázení – kultura, bohoslužby a jiné
5. Komunikace – způsoby utváření důvěry, používané prostředky k vedení rozhovoru
6. Definování potřeb seniorů a jejich saturace
7. Využití poznatků a dovedností ze vzdělávání a vlastních zkušeností
8. Bariéry v dobrovolnické činnosti

**Proband č. 1**

1. Aktuální stav seniora zjišťuje u personálu. Náplní jsou rozhovory, předčítání, praktická pomoc, procházky, nákupy, podpora soběstačnosti, doprovázení na akce, doprovázení či dovážení na bohoslužby.
2. Skupinových aktivit se účastní jen střídavě, na společenských akcích se snaží zapojit každého přítomného. Při skupinové komunikaci rozděluje pozornost, aktivně používá znalosti z mediace ve skupině, zasahuje i do sporů a řeší nedorozumění.
3. Během let činnosti se setkával většinou jen s pozitivním přijetím od rodin. Některé rodiny seniorů žádaly o konkrétní pomoc. Pomůže rád, ale má své hranice. Omlouvá rodinné příslušníky, pokud se nedostaví na návštěvu.
4. Doprovází uživatele sociálních služeb k lékaři (nerad, musí totiž znát zdravotní stav a na to se necítí kompetentní), na společenské nebo kulturní akce, na bohoslužby do přírody.
5. Zná oblíbená komunikační témata jednotlivých seniorů. Snaží se podporovat a rozvíjet komunikaci aktivně.
6. Potřeba společenského kontaktu, vlastního významu a vlastního přesahu – perspektiva budoucnosti, křesťanské poselství.
7. Zejména ve vedení rozhovoru – reminiscence, trénink paměti, mediace. Mediace byl náročný kurz, který se v dobrovolnictví hodně osvědčil.
8. Jako významnou bariéru v naplňování sociálních potřeb seniorů vnímá nedostatek času ze strany rodinných příslušníků a vytíženost personálu. Sám se setkal jen s minimálním odmítnutím, převážná většina seniorů se chce sdílet bez ohledu na svůj stav a možnosti. Verbálně nekomunikující uživatelé mají stejné potřeby, mluví na ně klidněji, s menším počtem slov a více se jich dotýká. Absence zpětné vazby mu již nevádí.

**Proband č. 2**

1. V rámci individuálních návštěv s uživateli nejvíce komunikuje, dále jim předčítá, společně zpívají. Návštěvy s kocourem byly velmi oblíbené.
2. Bez podpory personálu nebylo možné zrealizovat skupinovou činnost v tak kvalitním a individuálním rozsahu. V rámci společných aktivit se snažila zapojovat

všechny přítomné uživatele – vždy na základě jejich dovedností, které si nejdříve otestovala, nebo jí tyto informace byly sděleny personálem. Ze skupinových aktivit postupně vyplynul i zájem uživatelů o individuální setkávání. Nemá problém vést i spontánně utvořenou skupinku uživatelů.

3. Mezi seniora a jeho rodinu nikdy nevstupovala. Rodinní příslušníci ji brali jako součást personálu, díky svému dobrovolnictví se pro rodinného příslušníka nestala rodině bližší či sympatičtější ani jí rodina za její činnost nebyla vděčná.
4. Svými skupinovými aktivitami hodně přispěla k navázání a prohloubení vztahů mezi uživateli, sama měla toto za cíl – podporovat cíleně hovory mezi uživateli. Nezaměřovala se na rodinnou či jinou sociální síť uživatelů, ale na tu interní, která byla denně k dispozici. Společná činnost a následné posezení u kávy a upečeného koláče umožňovalo uživatelům prožívat tyto chvíle jako ve vlastních domovech.
5. Při rozhovorech používala oblíbená témata uživatelů – vzpomínky, domácí práce, zvířata, rodina a děti apod. Důvěru budovala otevřeností a projevy empatie, kterou vnímá jako stěžejní. Vždy se snažila být aktivní v naslouchání. Byla ochotná se sblížit i natolik, že osamělého seniora doprovázela při umírání.
6. Jako největší potřebu seniorů vnímá potřebu lásky a přijetí a vzájemného sdílení.
7. Nejvíce čerpala z životních zkušeností, opírala se o získané dovednosti z praxe. Sama brala dobrovolnictví jako příležitost se někam posunout, něco zvládnout či dokázat.
8. Byla připravená reagovat na jakýkoli stav či náladu seniora, odmítnutí či nezájem vždy respektovala. Ze strany personálu zažívala vždy jen podporu a pomoc. Absence zpětné vazby u apatických seniorů či s demencí ji někdy odrazovala.

### **Proband č. 3**

1. Náplní individuálních setkávání je převážně rozhovor, předčítání, trénink paměti, dále doprovázení – procházky, nákupy. Motivuje seniory k pozitivnímu přístupu k životu, k usmíření s rodinou, k odpuštění.
2. Na skupinové aktivity se pečlivě připravuje doma, během realizace přistupuje k seniorům individuálně.

3. Pokud je příležitost, komunikuje s rodinami. Rodiny ji zase žádají o podporu seniorů v nemocnici. Vyzývá rodinné příslušníky k návštěvám či umožnění pobytu v domácnosti dětí – toto jen na základě míry známosti s danou rodinou. Je velký zastánce reminiscence – vyzývá rodiny, ať přinášejí předměty a fotografie.
4. Rozšířená sociální síť – obyvatelé domova, doprovázení – lékař, nákupy, návštěvy, akce, bohoslužby v organizaci/mimo organizaci.
5. Nemá problém budovat vztahy i s novými lidmi. Míra otevření seniora záleží na ochotě dobrovolníka se otevřít, naslouchat, přínosem je také věk. Dokázala si získat důvěru i uzavřených či negativistických uživatelů – nástrojem je akceptace jejich pocitů.
6. Prožívání sounáležitosti, důležitosti a významu člověka.
7. Čerpá z poznatků techniky reminiscence, dále psychologie – přístup orientovaný na člověka, komunikačních dovedností a vlastních zkušeností.
8. Bariéry vnímá snad jen za strany neochoty personálu či zaměstnanosti rodinných příslušníků. Během návštěv v nemocnici je problémem nedostatek soukromí na vícelůžkových pokojích.

#### **Proband č. 4**

1. Činnost ve stacionáři je zaměřena převážně skupinově. Na individuální rozhovory je čas v rámci polední siesty.
2. Skupinové činnosti jsou velmi organizované a personálně zabezpečené tak, aby se každý uživatel mohl zapojit na základě svých schopností a dovedností. Součástí je i společný zpěv či rozhovor, který je částečně veden a usměrňován.
3. Má kontakty i s rodinnými příslušníky, kteří se o činnost ve stacionáři zajímají, ale to je jen malá část. Poskytuje malé poradenství – je orientovaná v problematice.
4. Důsledkem společných činností je i vzájemné poznávání a prohlubování vztahů mezi uživateli. V rámci činností je potom realizován kontakt se společenským prostředím – návštěvy faráře, dětí z mateřské školy apod.
5. Záleží na počtu osob ve stacionáři i skladbě přítomných, někteří senioři nemají problém sdílet se důvěrně i ve větší skupině. Vzpomínání je oblíbené společné téma.



V rámci osobních rozhovorů hovoří spíše o svých obavách a těžkostech. Důvěra přerůstá i do všedních dnů bez přítomnosti seniora ve stacionáři – osobní telefonáty, návštěvy v nemocnici.

6. Specifika osob seniorského věku, komunikační dovednosti, reminiscence, vedení rozhovoru.
7. Potřeba sounáležitosti a vlastního významu – naslouchání, povzbuzování.
8. Bariéry nevnímá, nálady i stavy uživatelů jsou respektovány. Převažuje snaha o začlenění uživatelů do kolektivu.

### **Proband č. 5**

1. Individuální dobrovolnictví – vedení rozhovoru, předčítání, vzpomínání, modlitby, společný zpěv.
2. Skupinové dobrovolnictví – tvořivé aktivity (nejdříve pod vedením aktivizační pracovnice, potom samostatně). Snaží se zapojit všechny přítomné, vychází z osobních znalostí schopností seniorů, pokud seniory nezná, je to těžší.
3. Do rodinných vztahů nezasahuje, jen naslouchá stížnostem, ale rady ani doporučení nedává – vychází ze své pozice (mladší osoba), pastorační služba.
4. Pokud mají senioři zájem, setkává se i ve skupinkách, zvláště v nemocnici je někdy těžké zrealizovat soukromý rozhovor. Doprovázením umožňuje zapojení seniora do společenského života.
5. Používá předměty ke vzpomínání, nosí si je z domova. Vzpomínky jsou hodnotou, z níž je utvořena osobnost člověka. Na rozhovory se připravuje. Používá různé techniky, např. technika „JÁ“ – pro potvrzení stavu druhého, zejména u uzavřených osob nebo špatně naladěných.
6. Potřeby společenského kontaktu, přijetí a pocit sounáležitosti. Rovněž potřeby duchovní.
7. Je proškolená – reminiscence, validace, bazální stimulace, vedení rozhovoru apod. Chce se vzdělávat více, zvláště pro cílovou skupinu osob s psychickými poruchami.
8. Nedostatek soukromí na vícelůžkových pokojích. Setkává se i se seniory apatickými či verbálně nekomunikujícími.

**Proband č. 6**

1. Rozhovory, vzpomínání, duchovní rozhovory, modlitba, zpěv, předčítání. Znalost osobnosti seniora vychází jen z rozhovorů.
2. Individuální pomoc při skupinových aktivizacích, spontánní skupinový rozhovor na pokojích s nutnou mediací – problém je návrat k původnímu individuálnímu rozhovoru.
3. Kontakt s rodinami minimální, převládá zájem.
4. Doprovod uživatelů na bohoslužby, jinak ne – vzhledem k vlastnímu handicapu.
5. Seniorům většinou nevadí prostředí pokoje ve sdílení. Nástrojem je respektování hranic, empatie, naslouchání.
6. Potřeba mezilidského kontaktu, respektu, sdílení a přijetí.
7. Vzdělávání v práci je pro ni přínosem, aplikuje poznatky z reminiscence a bazální stimulace – práce s dotyky zejména u verbálně nekomunikujících seniorů.
8. Vícelůžkové pokoje, nedostatek soukromí, nedůstojné prostředí nemocnice.

**4.4.1 Vztah analýzy aspektů a výzkumných cílů****Výzkumný cíl č. 1. Jaké aspekty z oblasti sociální posilují dobrovolnictví pro seniory?**

- Znalost osobnosti seniora – informace zjištěné předem usnadňují seznámení a společnou komunikaci.
- Pomoc personálu při skupinových aktivitách – umožňuje individuální přístup a pohodovější atmosféru.
- Znalosti z oblasti mediace a vedení rozhovoru – usnadňují aktivity ve skupině a zapojení všech zúčastněných.
- Aktuální informace o seniorovi – předcházení špatně nastaveným aktivitám.
- Zapojování dobrovolníků do společenských akcí.
- Vědomosti a dovednosti z různých komunikačních technik – zejména v případech negace či uzavřenosti seniora.

Výzkumný cíl č. 2. **Jaké aspekty z oblasti sociální oslabují dobrovolnictví pro seniory?**

- Vedení rozhovoru na vícelůžkových pokojích – nedostatek soukromí
- Absence informací o seniorovi
- Nároky ze strany rodiny
- Zneužívání dobrovolníka jako doprovod k lékaři

#### **4.5 Analýza aspektů dobrovolnictví pro seniory z oblasti fyzické**

Oblast fyzická zkoumá fyzické potřeby seniora a jejich souvislost s dobrovolnickou činností. Zajímá se jak o možnosti dobrovolníka, tak o očekávání seniora a s těmito faktory spojená rizika i přínosy pro dobrovolnickou činnost. Aspekty dobrovolnictví v oblasti fyzické jsou zjišťovány pomocí následných bodů:

1. Přesah dobrovolnické činnosti do péče o seniora
2. Rozsah pomoci v oblasti fyzických potřeb
3. Možnosti dobrovolníka v motivaci seniora k soběstačnosti
4. Zkušenosti s pasivitou a zneužíváním ze strany seniora
5. Zkušenosti s nedostatečně poskytovanou péčí – reakce, řešení
6. Využití poznatků a dovedností ze vzdělávání a vlastních zkušeností
7. Bariéry v dobrovolnické činnosti

#### **Proband č. 1**

1. Běžně reaguje na potřeby seniora i v této oblasti, jen neposkytuje hygienu. V případě procházky komunikuje s personálem. Je rád, že má zkušenosti a také určitou svobodu v rozhodování, a tak může reagovat na přání a potřeby, aniž by zatěžoval personál.
2. Podává stravu, pomáhá holit, podporuje mobilitu – doprovod či vozík, doprovází na toaletu, zajišťuje komfort na lůžku, podává tekutiny, v případě nejistoty volá personál.

3. Snaží se aktivně podporovat a motivovat seniora k soběstačnosti, vychází ze znalostí jednotlivých osob. V případě odmítnutí se nenechává odradit. Zkouší různé techniky motivace od odměny až po asertivitu.
4. Seniori běžně překračují hranice. Ze zneužívání má vždy zlý pocit, proto nastavuje pravidla.
5. Nedostatky v péči kompenzuje vlastními silami, personál nekritizuje, ale omlouvá.
6. V této oblasti čerpá zejména z vlastních zkušeností, motivační přístup je samozřejmostí. Nad různými technikami rehabilitace přemýšlí, využívá pomůcky, sám vynalezl nějaká zlepšení (suché zipy na mechanickém vozíku, různé výplně pomůcek apod.).
7. Vždy refleктоval zdravotní stav uživatele a společné setkání tomu uzpůsobil. Personál mu v návštěvách nikdy nebránil, jen dal určitá doporučení. Ví, kde se nacházejí pomůcky a vozíky.

### **Proband č. 2**

1. Věděla, že do péče nemá zasahovat, v případě náročnějších úkonů vždy volala personál. Do hygieny nezasahovala nikdy. V rámci setkání umožnila pohodlí a pomohla seniorovi dle jeho přání, vždy s vědomím vlastních hranic.
2. Zajistila pohodlí na lůžku, podala tekutiny, u chodících seniorů podporovala mobilitu s pomůckami, doprovázela. V rámci důvěrnějších vztahů byla ochotná zajít dál – za jednou paní docházela denně, aby jí umožnila svícení biolampou.
3. Měla vždy motivační přístup, promýšlela si, jak zapojit i hůře orientované či uživatele se zhoršenou jemnou motorikou. Upravovala skupinové aktivity „na míru“. Uživatele, s nimiž si byla blízká, se snažila aktivně podporovat a také jejich zachované schopnosti naplánovanými činnostmi, např. přepočítáváním mincí či jiným kreativním způsobem tréninku paměti. Zhoršení zdravotního stavu brala přirozeně, nicméně se smrtí některých se vyrovnávala těžce.
4. Nemá zkušenosti ze zneužíváním ze strany uživatelů, spíše ze strany organizace.
5. Nedostatky v poskytované péči přecházela nebo se diplomaticky zeptala u personálu.

6. V oblasti fyzických potřeb seniorů nebyla proškolená. Čerpala jen ze zkušeností či stavěla na důvěře ve vztahu, a tím posunovala své hranice fyzické pomoci.
7. Pokud se jí nepodařilo navázat kontakt nebo získat zpětnou vazbu, nepokračovala v činnosti nebo rozhovoru. Prožitek ze společných činností zprostředkovávala i dezorientovaným či pasivním uživatelům tím, že aktivitám byli přítomni.

### **Proband č. 3**

1. V oblasti fyzických potřeb je plně kompetentní a samostatná. Pokud si není jistá, zejména u nového nebo aktuálně zhoršeného seniora, komunikuje s personálem.
2. Neexistuje úkon, péče či praktická pomoc, které by neposkytla.
3. Motivuje, aktivizuje – rehabilitací i bazálně ne lůžku. Snaží se povzbuzovat k aktivitě a námaze – aktivní přístup k životu.
4. V případě potřeby je i asertivní, nenechává se využívat, vynaloží hodně úsilí, pokud je třeba, aby umožnila seniorovi prožít pocit uspokojení ze zvládnuté aktivity.
5. Nedostatky v péči řeší vlastní aktivitou, personál omlouvá.
6. Rehabilitační cvičení, bazální stimulace a zkušenosti z vlastní praxe.
7. Činnost vždy uzpůsobila fyzickému stavu seniora, personál je zdrojem informací, realizace je v její vlastní kompetenci – je samostatná. Aktivně využívá i pomůcky.

### **Proband č. 4**

1. Zajištění potřeb péče je běžné, kromě úkonů osobní hygieny.
2. Poskytování stravy, doprovod na toaletu, pomoc při zvládnání běžných úkonů péče, podpora soběstačnosti.
3. Motivační postoj dobrovolníka je filozofií stacionáře – pomoz mi, abych to dokázal sám.
4. Neochotu, negaci či tendence ke zneužívání zažívá. Nereaguje na ně a po chvíli zkouší motivovat a přesvědčovat seniora k vlastní aktivitě.
5. Nedostatky v péči vidí zejména v pracovní vyčizenosti pečujících osob. Pokud je příležitost a je to rodina známá, vstupuje do problematiky a doporučuje služby či jinou pomoc.

6. Čerpá z vlastních zkušeností a z literatury, která je ve stacionáři k dispozici, např. činnosti vhodné na tělesné posilování a zachování hybnosti. Zaměřuje se i na smyslovou aktivizaci.
7. Program ve stacionáři nastavují tak, aby podpořili soběstačnost seniora a umožnili mu co nejdéle setrvat v domácím prostředí. Bariérové je prostředí služby – malý prostor.

### **Proband č. 5**

1. Do fyzické péče nechce spontánně zasahovat, vnímá své postavení z pozice bývalé pečovatelky, proto ji realizuje jen po konzultaci s personálem.
2. Pomoc poskytuje jen po konzultaci s personálem – mobilita, stravování, doprovod na toaletu apod.
3. Za pasivitou seniora vidí strach, proto taktně povzbuzuje a motivuje.
4. Zneužívat se nenechá, nabízí jakoukoli oporu, aby mohl senior danou činnost zvládnout sám.
5. Nedostatky v péči buď řeší sama, nebo upozorní personál. Jedná v zájmu seniora.
6. Využívá bazální stimulaci k aktivizaci či zklidnění, ale jen po poradě s personálem. Doteky jsou běžnou součástí setkání.
7. Různými přístupy reflektuje zdravotní stav, nesetkala se s překážkou. Rozsah jejího dobrovolnictví jí umožňuje setkání i s imobilními či apatickými seniory.

### **Proband č. 6**

1. Je schopná a ochotná udělat jen drobné úkony pro pohodlí seniora, jinak volá personál.
2. Učesá vlasy, urovná lůžko, vyvětrá pokoj, podá tekutiny.
3. Motivační postoj má, ale během setkání se týká spíše oblasti duševní – k životu, víře, k usmíření apod.
4. Senioři reflektují na její handicap a netroufnou si zneužívat.
5. Nedostatečně poskytovanou péčí vnímá hlavně v nemocnici, omlouvá personál v rozhovorech, sama neřeší.

6. Vzdělání v této oblasti nemá a nevyužívá jiné poznatky než bazální stimulaci, ale tu jen k dotykům v rámci komunikace, ne ke stimulaci nebo zklidnění.
7. Velká vytiženost personálu v nemocnici má přímý dopad na úroveň péče, způsob komunikace personálu se negativně promítá i do psychiky pacientů.

#### 4.5.1 Vztah analýzy aspektů a výzkumných cílů

Výzkumný cíl č. 1. **Jaké aspekty z oblasti fyzické posilují dobrovolnictví pro seniory?**

- Znalost schopností seniora
- Dostatek poskytnuté péče ze strany personálu
- Spolupráce seniora při požadavku
- Zkušenosti dobrovolníka z této oblasti
- Dostupnost kompenzačních pomůcek – např. mechanické vozíky v pokoji nebo na chodbě, hole
- Přátelský vztah k seniorovi – čím větší je vztah důvěry a osobní znalost seniora, tím snadněji se pomoc poskytuje
- Možnosti realizace nápadů a návrhů pomoci – uplatnění vlastních podnětů dobrovolníka a podpora ze strany sociální služby

Výzkumný cíl č. 2. **Jaké aspekty z oblasti fyzické oslabují dobrovolnictví pro seniory?**

- Nedostatečně poskytnutá péče personálem nebo nutnost její kompenzace
- Zneužívání dobrovolníka seniorem nebo pracovníky
- Pasivita ze strany seniora
- Vytiženost nebo neochota personálu
- Stížnosti seniora

#### 4.6 Analýza aspektů dobrovolnictví pro seniory z oblasti psychické

Hledání aspektů dobrovolnické činnosti v této oblasti je zaměřeno nejen na psychické potřeby seniora, ale také na oblast psychických problémů, rizik a poruch. Zároveň se tato

oblast dotýká cílové skupiny seniorů s demencí, i když jen okrajově. Zajímá se rovněž o psychiku dobrovolníka samotného.

1. Psychické potřeby seniorů a role dobrovolníka
2. Zkušenosti se seniory s psychickými problémy
3. Způsoby řešení potíží spojených s psychickými poruchami
4. Psychika dobrovolníka – zátěž a nároky dobrovolnictví
5. Konflikty a jejich dopad na dobrovolníka
6. Využití poznatků a dovedností ze vzdělávání a vlastních zkušeností
7. Bariéry v dobrovolnické činnosti

### **Proband č. 1**

1. Je pozitivně nastavený a chce, aby podobně smýšleli i uživatelé. Snaží se dát jejich životu perspektivu a jejich dnům smysl. Obrací pozornost seniorů od nespokojenosti k věčnosti. Sdílí s nimi svoji křesťanskou víru, pokud jsou na to připraveni. Je rád, že je pojištěný pro případ obvinění plynoucího z bludu seniora.
2. V problematice psychických poruch se orientuje díky vzdělávání a vlastním zkušenostem. Zkušenosti má zejména se seniory s demencí.
3. Rozčileného nebo neklidného seniora zklidňuje, odvádí pozornost, potvrzuje prožitky či tvrzení, pokud nejsou nebezpečná, vyhýbá se negaci, používá klidný hlas.
4. Přenosu nálad či vlastnímu vyčerpání nelze zabránit. Pokud vnímá výrazný úbytek sil, buď odchází, nebo se jde projít na vzduch a dá si pauzu. Pomáhá mu víra a vlastní životní styl.
5. Konflikty a řešení přenechává personálu, situačně vstupuje, ví si rady i s agresí. Tyto negativní projevy jej neodrazují. Ví, že jsou to projevy nemoci. Spíše ho vyčerpává zneužívání a náladovost seniorů.
6. Aktivně aplikuje validaci a techniky vedoucí ke zklidnění seniora, např. odvedení pozornosti, rozptýlení. Reminiscenční přístup je běžný při společné komunikaci. U apatických nebo verbálně nekomunikujících využívá poznatků bazální stimulace.



7. Nemoc, ať fyzická či psychická, neznamená bariéru, pokud má senior zájem o setkání. Zpětná vazba od seniora je pro něj důležitá, ale ví, že i verbálně nekomunikujícímu seniorovi může předat povzbuzení nebo projevit náklonnost.

### **Proband č. 2**

1. Své úsilí zaměřuje na zprostředkování dobrých prožitků, podobných těm z vlastního domova seniorů. Spíše se kontaktuje s dobře naladěnými seniory. Negace ji odrazuje.
2. Setkává se běžně s projevy dezorientace a bludů až po apatii. S agresí se nesečkala. Psychickou nemocí trpěla její maminka, takže se v problematice trochu orientuje. Hraničním projevům jako halucinacím, křiku, agresi se snaží vyhýbat, odrazují ji.
3. Pokud narazila na odpor nebo se jí nepodařilo probudit zájem, ustupovala od kontaktu.
4. Přenosu negace či vyčerpanosti se neuměla bránit, často přicházela domů unavená. Největší zátěží jsou pro ni úmrtí seniorů, s nimiž se přátelí.
5. Konflikty během dobrovolnictví nezažila, pokud někdo překračoval hranice, ona se snažila držet ty svoje.
6. Ve skupinových činnostech se velmi osvědčila smyslová aktivizace – práce spojená s potravinami a pečením. Z vlastních zkušeností věděla, že je třeba při setkání s dezorientovaným uživatelem přepnout na jiný, emocionální mód – změnit přístup, snížit tempo, ztlumit hlas. Kontakt se zvířetem také probouzel zájem u apatických nebo dezorientovaných seniorů.
7. Apatie či hůře přijatelné projevy chování související s psychickou poruchou vnímala jako bariéru. Nedostatek zpětné vazby ji odrazoval.

### **Proband č. 3**

1. Nerozlišuje seniory, odděluje člověka od nemoci. Proniknout k seniorům za oponou vědomí vlivem demence je pro ni výzvou. Snaží se předat pozitivní hodnoty – naději, smysl života, perspektivu, lásku.
2. V problematice se orientuje, zkušeností má mnoho za léta praxe.

3. Způsoby řešení vzniklých situací hledá sama. Používá klidný a dotykový přístup. Potvrzuje seniorům jejich prožitky.
4. Neangažuje se tolik, aby ji to vyčerpávalo, protože to dělá i kvůli sobě, tak není unavená nebo zklamaná.
5. Setkala se s agresí, ale dokázala ji zvládnout, ví, že každý projev člověka má svůj důvod. Negace či psychický problém člověka jsou pro ni výzvou, nenechává se odradit.
6. Pracuje se vzpomínkami a dlouhodobou pamětí, při dezorientaci a bludech používá validační přístup, i když v něm nebyla proškolená.
7. Každý projev člověka má svůj důvod a příčinu a nemoc se musí chápat a omlouvat. Pokud by nemoc byla bariérou, nemohla by být dobrovolník, vlastně ani vykonávat svoji původní profesi.

#### **Proband č. 4**

1. Má prostor i možnosti svým přínosem utvářet ve službě přátelskou a pozitivní atmosféru. Zájem o seniory přetrvává i mimo danou službu – návštěvy v nemocnici, telefonáty. Svou otevřeností a zájmem je více než dobrovolník. I její věk je důležitý faktor – senioři jsou její vrstevníci.
2. Zkušenosti má z předchozí práce, ve stacionáři se setkává se seniory v různé fázi demence. Orientuje se díky postupně získaným zkušenostem.
3. Senioři s demencí mají ve službě podporu k činnostem, které jsou jim blízké, i když nesouvisí se společným programem – pletou či píší na psacím stroji. Používá zejména techniku odvedení či rozptýlení pozornosti. Snaží se předcházet konfliktům.
4. Dobrovolnictví ji nevyčerpává, ale spíše nabíjí a těší.
5. Nezvyklé projevy chování spojené s demencí jsou v rámci vztahů v malém kolektivu uživatelů stacionáře po vysvětlení a zklidnění brány dobře a s pochopením. Neví, jak přistupovat k dezorientovanému člověku.
6. Proškolená je na reminiscenční přístup a na trénování kognitivních schopností, zejména paměti. V činnosti realizuje prvky z validace a smyslové aktivizace, ale není proškolená dostatečně, jak by potřebovala.

7. Nezvyklé projevy chování spojené s demencí ostatním seniorům vysvětluje. V rámci kolektivu těží ze vzájemných vztahů. Snaží se podporovat toleranci a pochopení.

#### **Proband č. 5**

1. Psychické a emoční potřeby vnímá u seniorů jako důležitější než ostatní. Snaží se je pozitivně naplnit, ovlivnit, dát seniorovi naději a povzbudit ho, nebo se k němu alespoň s láskou a empatií přiblížit.
2. Zkušenosti má s běžnými projevy demence – zmatenost, bludy. Orientuje se díky své bývalé práci pečovatelky.
3. Zklidňuje dotyky, potvrzuje jejich tvrzení a prožitky, odvádí pozornost, směřuje ke vzpomínání.
4. Chrání se před vyhořením, hlídá si časový rámec setkávání, ne striktně.
5. Prevenci před konflikty vidí v dobré spolupráci s personálem – znalost osobnosti seniora (kritická témata, spouštěče podráždění).
6. Využívá poznatky z bazální stimulace, validace, reminiscence.
7. Zdravotní či psychický stav není překážkou. I bez zpětné vazby má smysl se setkat s člověkem, vidí možnosti v duchovní oblasti – modlitba.

#### **Proband č. 6**

1. Duchovní význam jejího dobrovolnictví setkávání se seniory ještě prohlubuje. Její snahou je pomoci seniorům nacházet smysl v životě s nemocí a omezením. Odkazuje na pozitiva v životě – na naději, na hodnotné vzpomínky a prožitky.
2. Zkušenosti z oblasti psychických poruch má. Odborněji se orientuje díky vzdělávání v Adoreji. V této oblasti si výrazně posunula vlastní hranice, neobává se zklidňovat dezorientované nebo se snaží navázat kontakt s apatickými seniory.
3. Zklidňuje nebo odvádí pozornost při neklidu, potvrzuje prožitky a tvrzení, pokud nejsou nebezpečné při dezorientaci.
4. Dobrovolnictví ji nevyčerpává, ale dává smysl. Je proškolená, jak předcházet syndromu vyhoření, a dodržuje tyto zásady.

5. Omlouvá rušivé projevy chování spojené s demencí a vysvětluje je ostatním pacientům.
6. Využívá poznatky validace, bazální stimulace a reminiscence.
7. Absence zpětné vazby u apatických či verbálně nekomunikujících seniorů není motivující a může odradit nebo být špatně pochopena. Přesto setkávat se i s lidmi v takových stavech má pro ni význam a hodnotu.

#### 4.6.1 Vztah analýzy aspektů a výzkumných cílů

Výzkumný cíl č. 1. **Jaké aspekty z oblasti psychické posilují dobrovolnictví pro seniory?**

- Pozitivní postoj dobrovolníka – vlastní hodnotná motivace
- Psychická odolnost dobrovolníka – zdravé zpracování negativních vlivů
- Znalost problematiky psychických poruch a nemocí – oddělování člověka od nemoci
- Opora ve vlastním vzdělávání a zkušenostech – uplatňuje se zejména v kontaktu s apatickými seniory nebo se seniory s demencí
- Znalost životopisu seniora nebo alespoň kritických a bolestných témat
- Podpora ze strany personálu, dostatek informací, znalost rizik
- Vlastní připravenost dobrovolníka na setkání

Výzkumný cíl č. 2. **Jaké aspekty z oblasti psychické oslabují dobrovolnictví pro seniory?**

- Absence vnější opory – ať ze strany dobrovolnického centra nebo bezprostředně ze strany přijímající organizace
- Nedostatek zpětné vazby od seniora
- Nedostatečná ochrana dobrovolníka – špatně nastavené hranice, přílišná citová angažovanost

- Vlastní střety a konflikty se seniory a osamělost dobrovolníka v dané situaci
- Nedostatek zkušeností a vzdělání – při volbě vhodných přístupů a řešení konfliktů

#### 4.7 Shrnutí a doporučení

Zjištěné aspekty odhalily fakt, že pozitiva spojená s dobrovolnictvím pro seniory převládají. Skutečnost jejich existence a převahy není dostačující, nýbrž zavazuje společnost, především dobrovolnická centra a přijímající organizace, tyto aspekty chránit a rozvíjet. Aspekty vnitřní, spojené s osobností a orientací každého dobrovolníka, nelze přijímat automaticky. Pozitivní náboj může růst a násobit se, pokud se zjištěná fakta přetransformují do nejrůznějších opatření a nastavení, například formou nabídek k dobrovolnictví pro osaměle žijící seniory prostřednictvím různých spolků nebo volnočasových klubů. I když jednotlivé anamnézy poukázaly na přirozený vznik dobrovolnické angažovanosti, opomenout vliv informací a médií by byla chyba, což se jednoznačně osvědčilo u neformálních dobrovolníků, kteří běžně těží z organizačního a právního zastřešení svých činností. Aspekt dostatečné přípravy a vzdělání se ukázal jako výrazný, mající přímý vliv na efektivitu vykonávané dobrovolnické činnosti. Přitom je důležité, aby vzdělání odpovídalo potřebám a naplnilo dobrovolnictví. Stále se v běžné praxi dobrovolníka objevují nové situace, na něž je třeba adekvátně reagovat a které mohou mít výrazný negativní dopad. Průběžné a dostatečné vzdělání rozvíjí dobrovolnickovy kompetence a slouží jako účinná prevence před konflikty, střety a nedorozuměním. Dostupným a efektivním nástrojem se jeví možnost vzdělávání dobrovolníka samotnou přijímající organizací. Nabídka vzdělávání může mít trojí efekt: Jednak je motivační a může být nositelem ocenění dobrovolníka, jednak poslouží vzájemnému seznámení dobrovolníka a personálu. Také je svým obsahem a zaměřením šitá na míru práci a poskytovaným činnostem v dané sociální službě. Aspekty z organizační oblasti mají na dobrovolnickou činnost zásadní vliv. Odhalily množství pozitiv a posilujícího náboje, ale též řadu nedostatků a rezerv. Dobrovolníci jsou často ve svých činnostech osamocení, ponechání napospas sami sobě, vystaveni různým nezmapovaným vlivům a konfliktům se seniory. Přijetí dobrovolníka, seznámení s organizací práce a činností, jeho postupný zácvik jsou kroky, které by žádná z přijímajících organizací neměla opomenout. Spolupráce instituce a dobrovolníka je klíčová. Má podstatný vliv na délku a přínos dobrovolnickovy činnosti. Nastavení dobrých vztahů mezi personálem a dobrovolníkem formou osobní podpory, rad, praktické pomoci a odborného vedení má pozitivní přínos pro dobro-

volníka a zároveň slouží jako motivace a ocenění. Znalost seniora z informací poskytnutých personálem, např. ze životopisu, je pro výkon dobrovolnictví také velkou oporou. Možnost řešit problémy přímo na pracovišti či sdílet obavy je mnohem účinnějším nástrojem podpory, než se k těžkostem a prožitkům vracet během časově vzdálené supervize. Přijetí dobrovolníka institucí by mělo vycházet ze spolupráce s dobrovolnickým centrem, neboť individuální nastavení spolupráce je důležité. Určitě je rozdíl, zda přichází pomáhat senior nebo student, osoba s humanitním nebo technickým vzděláním, muž či žena. Očekávání, která má přijímající organizace, je třeba sladit s očekáváním a možnostmi dobrovolníka, přičemž je důležité vytvořit prostor pro realizaci vhodných nápadů dobrovolníka. Snahou tohoto výzkumu bylo také otevření tématu figurování dobrovolníka v individuálním plánování seniora. Individuální plánování patří mezi podstatné indikátory kvality poskytované sociální služby. Ve všech oblastech potřeb seniora se ukazovaly jako nejdůležitější dva aspekty – znalost osoby seniora a dostatek opory od personálu. Pro dobré nastavení dobrovolnictví v oblasti uspokojování potřeb seniora by tedy neměl být dobrovolník z plánů vynechán, což se dělo u všech probandů a je zřejmě důkazem běžné praxe. Na druhou stranu absence názorů a informací z úhlu dobrovolníka v nastavení individuální míry podpory a pomoci pro seniora rozhodně poskytovanou službu ochuzuje, což dokazuje důležitost role dobrovolníka nejen v naplňování potřeb seniora, ale také pro kvalitní fungování sociálních služeb.

## ZÁVĚR

Kým je dobrovolník pro seniora a pro přijímající organizaci? Je to jen pomocník? Je to jen společník? Je to osoba, na kterou organizace spoléhá, ale zároveň ji nepřijímá jako plnohodnotnou? Je dobrovolnictví ryze osobní záležitostí? Existuje mnoho otázek, na které je univerzální odpověď vlastní zkušenost. V rámci podpory dobrovolnictví je žádoucí, aby tato zkušenost byla co nejlepší. To je patřičnou odměnou za obětování vlastního času a energie dobrovolníka a zároveň faktorem propagace dobrovolnictví.

Cílem této práce je pomocí zjištěných aspektů dobrovolnictví pro seniory poskytovaného dobrovolníky z centra Adorea Vsetín nalézt možné klíče k otevření dalších možností, jak zkvalitnit dobrovolnictví a získat pro tuto společensky prospěšnou činnost další zájemce. Existuje mnoho vnějších a vnitřních aspektů, které dobrovolnictví pro seniory posilují nebo oslabují. Jejich zmapování by mělo vést ke změnám, zejména tedy k eliminaci negativních, oslabujících aspektů. Popularita dobrovolnictví slouží jako ukazatel míry ochoty, soucitu a nesobeckosti v dané kultuře. Dobrovolnictví má samo o sobě potenciál násobit dobré, neboť je prostředkem sloužícím k uspokojení nejen vlastních potřeb, ale především potřeb druhých. Zároveň je vhodným nástrojem k výchově a vzdělávání. Ochrana vlastních hodnot a nositelů kultury je v zájmu každé společnosti. Snažit se různými prostředky dobrovolnictví na celospolečenské úrovni podpořit je více než žádoucí. Dobrovolnictví by se například mohlo stát oblastí zkoumání sociálních antropologů s cílem důkladného zmapování vlivů dobrovolnictví v kontextu naší společnosti a současné kultury. Edukace formou vzájemné spolupráce a pomoci stejně jako etika v jednání a morální výchova by měly být každodenní zkušeností dětí na základních školách, nejen těch alternativních. Získat pozitivní zkušenost z dobrovolnictví již v mládí, prožít si uspokojení z pomoci druhému a pochopit smysl vzájemné pomoci by mělo patřit k základním zkušenostem člověka. Dobrovolnictví nesmí zůstat na okraji zájmu společnosti nebo jen náplní vyhraněných institucí a spolků.

Rozpad tradiční rodiny a mezigeneračního soužití je smutným faktem, znakem dnešní společnosti snižujícím obecně míru solidarity, zájmu a pomoci. Je třeba využívat všechny možnosti a nacházet nové prostředky, které ztráty a úbytek vykompenzují. Nezištná pomoc jako projev dobré vůle člověka je totiž platným důkazem naší lidskosti.

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

- [1] BICKOVÁ, Lucie. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011, 272 s. ISBN 978-80-904668-1-4.
- [2] ČORNANIČOVÁ, Rozália. *Edukácia seniorov: vznik, rozvoj, podnety pre geragogiku*. Vyd. 1. Bratislava: Univerzita Komenského, 1998, 156 s. ISBN 80-223-1206-1.
- [3] DUDOVÁ, Radka. *Postarat se ve stáří: rodina a zajištění péče o seniory*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON) v koedici se Sociologickým ústavem AV ČR, 2015, 199 s. ISBN 978-80-7330-260-3.
- [4] FRIČ, Pavol a VÁVRA, Martin. *Tři tváře komunitního dobrovolnictví: neformální pomoc, organizovaná práce a virtuální aktivismus*. Vyd. 1. Praha: Agnes, 2012, 137 s. ISBN 978-80-903696-9-6.
- [5] FRIČ, Pavol a POSPÍŠILOVÁ, Tereza. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Vyd. 1. Praha: Agnes, 2010, 263 s. ISBN 978-80-903696-8-9.
- [6] FRIČ, Pavol. *Současné trendy dobrovolnictví a sociální práce*. Sociální práce, č. 4, 2011, 124 s. ISSN 1213-6204.
- [7] FRIEDLOVÁ, Karolína. *Bazální stimulace v základní ošetrovatelské péči*. Praha: Grada, 2007, 168 s. ISBN 978-80-247-1314-4.
- [8] FRIEDMANN, Václav. Aktuální problémy ústavní péče. In MÜHLPACHR, Pavel, ed. *Schola gerontologica*. Brno: Masarykova univerzita, 2005, 314 s. ISBN 80-210-3838-1.
- [9] HATÁR, Ctibor. Geragogika, vybrané kapitoly z teorie a metodiky edukácie seniorov. Vyd. 1. Nitra: Univerzita Konštantína Filozofa v Nitre, 2014, 111 s. ISBN 978-80-558-0666-2.
- [10] HARTL, Pavel a HARTLOVÁ, Helena. *Velký psychologický slovník*. Ilustroval Karel NEPRAŠ. Praha: Portál, 2010, 800 s. ISBN 978-80-7367-686-5.
- [11] HAŠKOVCOVÁ, Helena. *Fenomén stáří*. Vyd. 2. Praha: Havlíček Brain Team, 2010, 368 s. ISBN 978-80-87109-19-9.
- [12] HORECKÝ, Jiří. *Dobrovolnictví v sociálních službách*. Sociální služby, č.7, 2010, 47 s. ISSN 1803-7348.



- [13] JAROŠOVÁ, Darja. *Péče o seniory*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2006, 96 s. ISBN 80-7368-110-2.
- [14] KLEVETOVÁ, Dana a DLABALOVÁ, Irena. *Motivační prvky při práci se seniory*. Praha: Grada, 2008, 208 s. ISBN 978-80-247-2169-9.
- [15] KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Povídej - naslouchám*. Praha: Návrat, 1993, 105 s. ISBN 80-85495-18-X.
- [16] KOZÁKOVÁ, Zdeňka a MÜLLER, Oldřich. *Aktivizační přístupy k osobám senior-ského věku*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2006, 56 s. ISBN 80-244-1552-6.
- [17] LANGMEIER, Josef a KREJČÍŘOVÁ, Dana. *Vývojová psychologie*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2006. Psyché (Grada), 368 s. ISBN 80-247-1284-9.
- [18] MALÍKOVÁ, Eva. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha: Grada, 2011, 328 s. ISBN 978-80-247-3148-3.
- [19] MÁTL, Ondřej, HOLMEROVÁ, Iva a MÁTLOVÁ, Martina. *Zpráva o stavu demence 2014*. Vyd. 1 Praha: Česká alzheimerovská společnost, o. p. s., 2014, 26 s. ISBN 978-80-86541-34-1.
- [20] MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003, 287 s. ISBN 80-7178-549-0.
- [21] MATULAYOVÁ, Tatiana, JURNÍČKOVÁ, Pavlína a DOLEŽEL, Jakub. *Motivace k dobrovolnictví*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2016, 109 s. ISBN 978-80-244-5110-7.
- [22] MLÝNKOVÁ, Jana. *Péče o staré občany: učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada, 2011, 192 s. ISBN 978-80-247-3872-7.
- [23] NEŠPOROVÁ, Olga, SVOBODOVÁ, Kamila a VIDOVIČOVÁ, Lucie. *Zajištění potřeb seniorů s důrazem na roli nestátního sektoru*. Praha: VÚPSV, 2008, 85 s. ISBN 978-80-87007-96-9.
- [24] PIDRMAN, Vladimír. *Demence*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007, 183 s. ISBN 978-80-247-1490-5.
- [25] PICHAUD, Clément a THAREAU, Isabelle. *Soužití se staršími lidmi: praktické informace pro ty, kdo doma pečují o staré lidi, i pro sociální a zdravotnické pracovníky*. Vyd. 1. Praha: Portál, 1998, 156 s. ISBN 80-7178-184-3.

- [26] PIPEKOVÁ, Jarmila, ed. *Kapitoly ze speciální pedagogiky*. Vyd. 2. Brno: Paido, 2006, 404 s. ISBN 80-7315120-0
- [27] PŘIBYL, Hugo. *Lidské potřeby ve stáří*. Praha: Maxdorf, 2015, 96 s. ISBN 978-80-7345-437-1.
- [28] RHEINWALDOVÁ, Eva. *Novodobá péče o seniory*. Praha: Grada, 1999, 86 s. ISBN 80-7169-828-8.
- [29] SAK, Petr a KOLESÁROVÁ, Karolína. *Sociologie stáří a seniorů*. Praha: Grada, 2012, 225 s. ISBN 978-80-247-3850-5.
- [30] SUCHÁ, Jitka, JINDROVÁ, Iva a HÁTLOVÁ, Běla. *Hry a činnosti pro aktivní seniory*. Praha: Portál, 2013, 176 s. ISBN 978-80-262-0335-3.
- [31] ŠVARÍČEK, Roman a ŠEĐOVÁ, Klára. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007, 384 s. ISBN 978-80-7367-313-0.
- [32] TOŠNER, Jiří a SOZANSKÁ, Olga. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2002, 149 s. ISBN 80-7178-514-8.
- [33] ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 3. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005, 128 s. ISBN 80-86429-36-9.
- [34] VÁGNEROVÁ, Marie. *Vývojová psychologie. II., Dospělost a stáří*. Praha: Karolinum, 2007, 461 s. ISBN 978-80-246-1318-5.
- [35] VOHRALÍKOVÁ, Lenka a RABUŠIC, Ladislav. *Čeští senioři včera, dnes a zítra*. [Praha]: VÚPSV, Výzkumné centrum Brno, 2004, 90 s. ISBN 80-239-4218-2.
- [36] WEHNER, Lore a SCHWINGHAMMER, Ylva. *Smyslová aktivizace v péči o seniory a klienty s demencí*. Praha: Grada, 2013, 144 s. ISBN 978-80-247-4423-0.

### **Právní předpisy**

- [37] ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006, o sociálních službách. In: *Sociální zabezpečení 2014*. 2014, s. 101-179.
- [38] ČESKO. Zákon č. 329 ze dne 13. října 2011, o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů. In: *Sociální zabezpečení 2014*. 2014, s. 63-100.

**Jiné zdroje**

KLUB UNESCO KROMĚŘÍŽ a HESTIA. *Dobrovolníci v zařízeních sociální a zdravotní péče, Sborník referátů*. Kroměříž: Klub UNESCO Kroměříž, 2002, 89 s. ISBN 80-85945-30-4.

BENEDÍKOVÁ, Luisa. *Rukověť dobrovolníka pečujícího o seniora*. Praha: HESTIA - Národní dobrovolnické centrum, 2012, 29 s.

PINKASOVÁ, Kateřina. *Montessori principy v péči o seniory, příručka pro rodinné i profesionální pečovatele*. Zaměřeno na rodinu z.s., 2016, 58 s.

TOŠNER, Jiří. *Studie o dobrovolnictví*. Praha: HESTIA - Národní dobrovolnické centrum, 2014, s. 22.

URBÁNKOVÁ, Hana. *Průvodce dobrovolnictvím pro neziskové organizace*. Praha: HESTIA - Národní dobrovolnické centrum, 2003, 35 s.

**Internetové zdroje**

[1] ADOREA, Vsetín. *Výroční zpráva za rok 2016*. [online]. [cit. 2018-03-22]. Dostupné z: <http://www.adorea.cz/dokumenty>

[2] DIAKONIE, Vsetín. *Výroční zpráva za rok 2016*. [online]. [cit. 2018-02-12]. Dostupné z: <http://www.diakonievssetin.cz/o-nas2/dokumenty-diakonie-vssetin/vyrocnizpravy/>

[3] HLADKÁ, Marie. *Význam dobrovolnictví jako specifického lidského zdroje* [online]. [cit. 2018-01-10]. Dostupné z: <http://hdl.handle.net/10195/38561>

[4] MATULAYOVÁ, Tatiana a HAJDUKOVÁ, Juliana. *ABC koordinátora dobrovolníků* [online]. [cit. 2018-02-10]. Dostupné z: [https://issuu.com/dobrovolnictvo/docs/teaching\\_materials\\_en\\_2\\_final](https://issuu.com/dobrovolnictvo/docs/teaching_materials_en_2_final)

[5] HALL, Wolfgang. *Validation nach Naomi Feil-Einführung* [online]. [cit. 2018-02-12]. Dostupné z: [https://www.lrasha.de/fileadmin/Dateien/Dateien/Buergerservice/Validation\\_nach\\_Naomi\\_Feil.pdf](https://www.lrasha.de/fileadmin/Dateien/Dateien/Buergerservice/Validation_nach_Naomi_Feil.pdf)

[6] SCHMAKEIT, Gabriele. *Integrative Validation - Menschen wertschätzend im „Anderland“ begleiten*. [online]. [cit. 2018-02-12]. Dostupné z: [https://www.alzheimer-bw.de/fileadmin/AGBW\\_Medien/Dokumente/Nachlesen/2009/091111%20Gabriele%20Schmakeit%20-%20Integrative%20Validation.pdf](https://www.alzheimer-bw.de/fileadmin/AGBW_Medien/Dokumente/Nachlesen/2009/091111%20Gabriele%20Schmakeit%20-%20Integrative%20Validation.pdf)

[7] WEHNER, Lore a KRISTAN, Elizabeth. *Senzorische Aktivierung für SeniorInnen*. [online]. [cit. 2018-02-12]. Dostupné z: [http://old.pflegenetz.at/index.php?id=78&no\\_cache=1&tx\\_ttnews%5Btt\\_news%5D=74&cHash=96d0171218f9cd491b89c541eb3d7b5f&type=123](http://old.pflegenetz.at/index.php?id=78&no_cache=1&tx_ttnews%5Btt_news%5D=74&cHash=96d0171218f9cd491b89c541eb3d7b5f&type=123)

[8] ZAGERMANN, Ute. *Basale Stimulation® in der Pflege* [online]. [cit. 2018-03-12]. Dostupné z: [https://www.integra.at/fileadmin/user\\_upload/integra/Bildung\\_Aktion/Referentenmanuskripte/2004/Zagermann.pdf](https://www.integra.at/fileadmin/user_upload/integra/Bildung_Aktion/Referentenmanuskripte/2004/Zagermann.pdf)

## SEZNAM PŘÍLOH

P1: Všeobecná deklaráce o dobrovolnictví

P2: Kodex dobrovolníka

P3: Systém hodnocení příspěvku na péči dle zákona 108/2006 Sb.

P4: Tabulka přehledu neuspokojených žádostí o umístění v domovech pro seniory (na 1000 seniorů)

P5: Přehled základních činností při poskytování sociálních služeb podle zákona 108/2006 Sb.

P6: Tabulka motivací a přínosů pro dobrovolnickou činnost

P7: Případové studie

## **PŘÍLOHA P I: VŠEOBECNÁ DEKLARACE O DOBROVOLNICTVÍ**

**Dobrovolnictví je základním stavebním prvkem občanské společnosti. Uskutečňuje nejvznešenější aspirace lidstva – touhu po míru, svobodě, příležitostech, bezpečí a spravedlnosti pro všechny.**

### **Dobrovolnictví, individuální nebo skupinová činnost, umožňuje:**

- udržovat a posilovat takové lidské hodnoty, jako jsou družnost, zájem o druhé a služba jiným lidem
- aby jednotlivci mohli uplatňovat svá práva a odpovědnost jako příslušníci komunity a aby se zároveň mohli po celý život učit a růst, realizovat veškerý svůj lidský potenciál
- propojení navzdory rozdílům, které nás neustále rozdělují, abychom mohli žít ve zdravých, udržitelných komunitách a abychom mohli společně usilovat o nalezení nových řešení pro společné úkoly a mohli jsme utvářet náš kolektivní osud

Na úsvitu nového tisíciletí se dobrovolnictví stalo nepostradatelným prvkem každé společnosti. Účinně a prakticky převádí deklaraci Spojených národů, kde se praví: „My, lid,“ máme moc změnit svět, do běžného života.

Tato deklarace podporuje právo všech žen, mužů a dětí svobodně se sdružovat a dobrovolně pracovat bez ohledu na kulturní a etnický původ, věk, pohlaví, tělesný stav a společenské nebo ekonomické postavení. Všichni lidé na celém světě by měli mít právo nabídnout jiným lidem a jejich komunitám svůj čas, schopnosti a energii prostřednictvím individuální či kolektivní činnosti a bez nároku na odměnu.

### **Chceme rozvoj dobrovolnictví, které by:**

- pomohlo zapojit celou komunitu do identifikace a řešení jejích problémů
- povzbuzovalo mládež a pomáhalo jí, aby se vedení prostřednictvím služby stalo pro ni trvalou součástí života
- mluvilo za ty, kteří nemohou mluvit sami za sebe
- umožnilo dalším lidem se do dobrovolnictví zapojit
- doplňovalo, avšak nenahrazovalo odpovědnou činnost jiných sektorů i úsilí placených pracovníků
- umožnilo lidem získat nové znalosti a dovednosti a plně rozvinout svůj potenciál, sebedůvěru a tvořivost
- podporovalo rodinnou, komunitní, národní i globální solidaritu

### **Jsmo přesvědčeni, že je společnou odpovědností dobrovolníků a zároveň i organizací a komunit, v nichž působí:**

- vytvářet prostředí, v němž dobrovolníci mají smysluplnou práci, která umožňuje dosáhnout dohodnutých výsledků
- definovat kritéria pro účast dobrovolníků, tedy i podmínky, za nichž by organizace a dobrovolník mohli své závazky ukončit, dále pak rozvíjet způsoby, jak činnost dobrovolníků řídit
- poskytovat dobrovolníkům a osobám, jimž slouží, dostatečnou ochranu před riziky

- poskytovat dobrovolníkům vhodné školení, pravidelné hodnocení a uznání
- zajistit přístup pro všechny odstraněním veškerých bariér – fyzických, ekonomických, společensko-sociálních a kulturních – bránících jejich účasti

V souladu se základními lidskými právy, která jsou vyjádřena v Deklaraci lidských práv Spojených národů a se zásadami dobrovolnictví a odpovědností dobrovolníků a organizací, v nichž působí, se obracíme na:

**1. všechny dobrovolníky, aby projevíli své přesvědčení, že dobrovolnická činnost je tvůrčí a zprostředkující síla, která:**

- vytváří zdravé, udržitelné komunity, které uznávají důstojnost všech lidí
- umožňuje všem lidem uplatňovat práva lidských bytostí a tím zlepšit vlastní život
- pomáhá řešit společensko-sociální, kulturní, hospodářské a ekologické problémy
- pomocí celosvětové spolupráce utváří lidštější a spravedlivější společnost

**2. vedoucí představitele:**

- ve všech oblastech, aby se spojili a vytvořili silná, viditelná a účinná místní a národní „dobrovolnická centra“ – základní vedoucí organizace dobrovolnictví
- vlád, aby zajistili pro všechny právo na dobrovolnou činnost, aby odstranili veškeré právní překážky bránící účasti na dobrovolné činnosti, aby zapojili dobrovolníky do své práce a poskytli nevládním organizacím prostředky i podporu pro účinnou mobilizaci a vedení dobrovolníků
- v podnikání, aby povzbuzovali své zaměstnance a pomáhali jim působit v komunitě jako dobrovolníci a aby vyčlenili lidské i finanční zdroje pro rozvoj infrastruktury nezbytné pro podporu dobrovolnictví
- v médiích, aby přinášeli příběhy dobrovolníků a poskytovali informace, které by lidi povzbuzovaly a pomáhaly jim zapojit se do dobrovolných činností
- v oblasti vzdělávání, aby vedli lidi všech věkových skupin a pomáhali jim zapojit se do dobrovolných aktivit a aby lidem vytvářeli možnosti uvažovat o jejich službě a učit se z ní
- církví, aby potvrdili dobrovolnictví jako správnou odpověď na duchovní výzvu sloužit všem lidem
- nevládních organizací, aby vytvořili pro dobrovolníky přátelské organizační prostředí a aby vyčlenili lidské a finanční prostředky nezbytné pro účinné začlenění dobrovolníků.

**Obracíme se na Spojené národy, aby:**

- vyhlásily toto desetiletí jako „Dekádu dobrovolníků a občanské společnosti“ a stvrdily tím nezbytnost posílit instituce svobodných společností
- uznaly logo – „červené V“ za univerzální symbol dobrovolnictví

**IAVE vyzývá dobrovolníky a vedoucí představitele ze všech oblastí na celém světě, aby se partnersky spojili na propagaci a podporu účinného, všem přístupného dobrovolnictví, symbolu solidarity všech lidí a národů. IAVE vyzývá globální komunitu dobrovolníků, aby tuto Všeobecnou deklaraci o dobrovolnictví studovali, diskutovali o ní, schválili ji a naplnili.**

## PŘÍLOHA P II: KODEX DOBROVOLNÍKA

- Dobrovolníkem je každý, kdo ze své dobré vůle, ve svém volném čase a bez nároku na finanční odměnu vykonává činnost ve prospěch jiných lidí.
- Dobrovolníkem se může stát v podstatě kdokoliv, protože každý z nás umí něco, co může nabídnout druhým.
- *Je velké množství důvodů, proč se lidé stávají dobrovolníky:*
  - Mezi **pomáhající** motivy patří dělat svět lepším místem, pomáhat druhým lidem, předat svoje zkušenosti dál a dobrovolníkovi přináší pocit užitečnosti.
  - Mezi **učící se** motivace patří získávání nových zkušeností, dovedností, kontaktů a mnoho nového či dalšího.
- V každém případě je důležité, aby činnost dobrovolníka probíhala pod záštitou organizace, která poskytne dobrovolníkovi potřebné zázemí.

### PRÁVA DOBROVOLNÍKA:

- ➔ Právo dostat úplné informace o poslání a aktivitách organizace, ve které chce dobrovolník pomáhat.
- ➔ Právo dostat úplné informace o činnosti, kterou by měl dobrovolník vykonávat, včetně její obsahové a časové náplně.
- ➔ Právo na činnost, která bude naplňovat očekávání dobrovolníka.
- ➔ Kontakt a spolupráce s koordinátorem dobrovolníků nebo jinou osobou, která je pověřena kontaktem s dobrovolníky v dané organizaci.
- ➔ Kontakt a spolupráce s osobou, která dobrovolníkovi činnost zadává a zpět ji od něj přijímá.
- ➔ Právo na zaškolení, výcvik či trénink.
- ➔ Právo na supervizi (setkání, kdy dobrovolník může sdělit své pocity, zkušenosti, problémy i úspěchy) – individuálně či ve skupině společně s jinými dobrovolníky.
- ➔ Právo říci „ne“, pokud činnost nebude vyhovovat zájmům a schopnostem dobrovolníka.
- ➔ Právo vědět, zda vykonaná činnost byla efektivní, a vyžádat zpětnou vazbu.
- ➔ Právo být za dobře vykonanou činnost morálně ohodnocen.
- ➔ Právo na potvrzení/osvědčení v průběhu (nejméně při 50 hodinách činnosti) či po ukončení dobrovolnické činnosti.
- ➔ Právo sdělit a být vyslechnut přijímací nebo vysílající organizací, pokud dobrovolník prožívá etický konflikt.
- ➔ V případě neuspokojivé spolupráce právo kontaktovat DC se žádostí o nabídku dalších dobrovolných aktivit.

### POVINNOSTI DOBROVOLNÍKA:

- ➔ Dobrovolník se zavazuje, že bude sjednanou činnost vykonávat osobně, podle svých schopností a znalostí.
- ➔ Dobrovolník je povinen řídit se pokyny pověřeného zástupce organizace.
- ➔ Dobrovolník se zavazuje, že se bude při své činnosti řídit principy organizace a bezpečnostními předpisy organizace. Odchýlí-li se od těchto předpisů, zodpovídá za případnou způsobenou škodu.



- Dobrovolník zachovává úplnou mlčenlivost o informacích získaných o klientech (osobní údaje, zdravotní stav, majetkové poměry apod.) nebo při své činnosti v organizaci (informace získané ze supervizních a evaluačních setkání, především skutečnosti týkající se druhých dobrovolníků, informace týkající se svěřených dokumentů a právních dokumentů, informace o spolupracujících organizacích).
- Dále se zavazuje neposkytovat sdělovacím prostředkům žádné informace o „programu či službě“ bez dohody s DC, s výjimkou obecných informací a jeho cílech.
- Dobrovolník se účastní všech školení a výcviků potřebných pro výkon své činnosti v organizaci.
- Je spolehlivý; plní úkoly, ke kterým se zavázal, a nezneužívá projevené důvěry.
- Požádá o pomoc, kterou při své činnosti potřebuje.
- Zná a bere na vědomí své limity (časové, zdravotní atd.).
- Je „týmovým hráčem“.
- Ztotožňuje se s posláním organizace, pro kterou činnost vykonává, a navenek ji reprezentuje.

## PŘÍLOHA P III: SYSTÉM HODNOCENÍ PŘÍSPĚVKU NA PÉČI DLE ZÁKONA 108/2006 SB.

Osoba starší 18 let věku se považuje za závislou na pomoci jiné fyzické osoby ve

a) stupni I (lehká závislost), jestliže z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu není schopna zvládat tři nebo čtyři základní životní potřeby,

b) stupni II (středně těžká závislost), jestliže z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu není schopna zvládat pět nebo šest základních životních potřeb,

c) stupni III (těžká závislost), jestliže z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu není schopna zvládat sedm nebo osm základních životních potřeb,

d) stupni IV (úplná závislost), jestliže z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu není schopna zvládat devět nebo deset základních životních potřeb,

a vyžaduje každodenní pomoc, dohled nebo péči jiné fyzické osoby.

(1) Při posuzování stupně závislosti se hodnotí schopnost zvládat tyto základní životní potřeby:

a) mobilita,

b) orientace,

c) komunikace,

d) stravování,

e) oblékání a obouvání,

f) tělesná hygiena,

g) výkon fyziologické potřeby,

h) péče o zdraví,

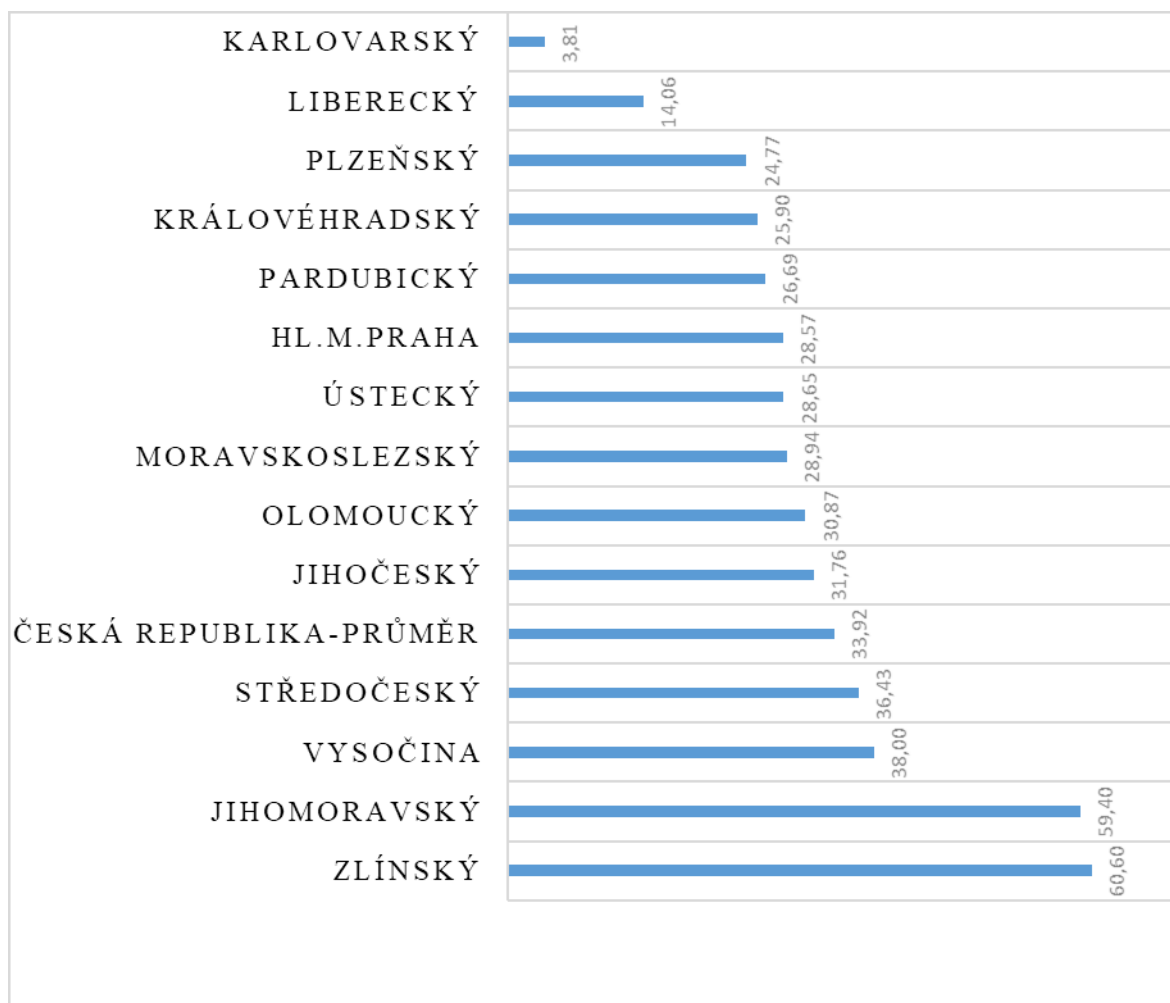
i) osobní aktivity,

j) péče o domácnost.

Výše příspěvku na péči pro osoby **starší 18 let** činí za kalendářní měsíc

- 880 Kč, jde-li o stupeň I (lehká závislost)
- 4 400 Kč, jde-li o stupeň II (středně těžká závislost)
- 8 800 Kč, jde-li o stupeň III (těžká závislost)
- 13 200 Kč, jde-li o stupeň IV (úplná závislost)

## PŘÍLOHA P IV: TABULKA PŘEHLEDU NEUSPOKOJENÝCH ŽÁDOSTÍ O UMÍSTĚNÍ V DOMOVECH PRO SENIORY (NA 1000 SENIORŮ)



Zdroj: MPSV, ČSÚ k 31.12.2014

## **PŘÍLOHA P V: PŘEHLED ZÁKLADNÍCH ČINNOSTÍ PŘI POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB PODLE ZÁKONA 108/2006 SB.**

### § 35

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

(1) Základními činnostmi při poskytování sociálních služeb jsou:

- a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- d) poskytnutí ubytování, popřípadě přenocování,
- e) pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- f) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- g) základní sociální poradenství,
- h) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- i) sociálně terapeutické činnosti,
- j) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- k) telefonická krizová pomoc,
- l) nácvik dovedností pro zvládnání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění,
- m) podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností.

(2) Rozsah úkonů poskytovaných v rámci základních činností u jednotlivých druhů sociálních služeb stanoví prováděcí právní předpis.

(3) Základní činnosti uvedené u jednotlivých druhů sociálních služeb v § 37, 39 až 52 a § 54 až 70 jsou poskytovatelé sociálních služeb povinni vždy zajistit.

(4) Fakultativně mohou být při poskytování sociálních služeb zajišťovány další činnosti.

## PŘÍLOHA P VI: TABULKA MOTIVACE A PŘÍNOSŮ PRO DOBROVOLNICKOU ČINNOST

Výrok	Průměr	Modus
Moji přátelé a rodina jsou dobrovolníky, proto i já jsem dobrovolníkem.	2,27	1
Chci se setkávat a přátelit s novými lidmi.	3,75	4
Je pro mě důležité pomáhat druhým lidem.	4,51	5
Cítím, že mě k dobrovolnictví vede má víra.	2,99	3
Chci se osobně rozvíjet.	4,42	5
Chci vrátit druhým to, co jsem dostal/a od jiných lidí.	3,47	4
Dobrovolnictví je pro mě příležitost rozvíjet své pracovní zkušenosti.	4,30	5
Chci se podělit o své vědomosti a zkušenosti.	3,87	4

### Přínosy dobrovolnické činnosti

	Průměr	Modus
Umožňuje mi to osobní nebo profesní rozvoj.	4,32	4 a 5
Uspokojuje mě, když vidím výsledky svojí dobrovolnické činnosti.	4,31	4
Líbí se mi to, co dělám.	4,25	4
Těší mě, že jsem přispěl/a k řešení problému.	4,05	4
Dává mi to pocit potřebnosti.	3,90	4
Při dobrovolnické činnosti jsem našel/a nové přátele.	3,87	4
Poskytuje mi to příležitost dělat věci, v kterých jsem dobrý/á.	3,79	4
Poskytuje mi to příležitost k odreagování se.	3,67	4
Dává mi to pocit, že nejsem sobecký/á.	3,60	4
Díky této činnosti se cítím jako součást komunity.	3,57	3
Umožňuje mi to vylepšení vyhlídek v rámci zaměstnání.	3,47	4
Zlepšuje to moji fyzickou a/nebo psychickou kondici.	3,31	3

## PŘÍLOHA P VII: PŘÍPADOVÉ STUDIE

### Proband č. 1

#### Aspekty dobrovolnictví pro seniory – vlastní dobrovolnictví

Jedná se o muže, seniora žijícího bez rodiny. Začínal jako neformální dobrovolník v nemocnici a noclehárně pro muže, hledal, kde by využili jeho nabídku. Jeho počátky byly organizovány pod různými sociálními zařízeními postupně od roku 1996. Vedoucím domova pro seniory na Ohradě, který tenkrát ještě spadal pod sociální služby, byl požádán dělat společníka problémovému klientovi. Motivů k dobrovolnictví bylo více. Například lidský soucit, když byl sám hospitalizován a viděl u pacientů nenaplněné potřeby způsobené nedostatkem pomoci a lidského kontaktu. Inspiroval se muži na civilní službě. Vlastní křesťanská víra, touha realizovat pomoc bližnímu je taky přetrvávajícím motivem. Pomáhá stále formálně i neformálně, sám to nerozlišuje. Je si vědom, že se nedá vše dokumentovat (např. osaměle žijící ženy, zejména vdovy, nepovažují za nutné uzavírat s dobrovolnickým centrem smlouvu kvůli drobné technické pomoci). Proband upřednostňuje pomoc před formalitami. Pokud se na něj někdo obrátí o pomoc a má kapacity, neodmítá. Pomoc, kterou poskytuje: dochází do domácností jako „hodinový manžel“, navštěvuje pacienty v nemocnici, nejvíce času tráví v domově pro seniory Harmonie. Je univerzální pomocník, nebrání se praktické pomoci v údržbě nebo při pořádání akcí. Reaguje na prosby seniora, což je v rámci setkávání samozřejmé, dále na žádosti organizace a na žádosti rodiny. Někteří rodinní příslušníci uživatelů se sami na něj obrátili o pomoc. Svoje evidované hodiny odhaduje na cca 700 hodin ročně, neevidovaných je však více. Do domova Harmonie dochází 4x za týden. Vlastní motivace převládá, ale potřeby jiných jej taky motivují. Jeho heslo je „být přínosem“. Nabízí vlastní nápady a podněty – zrealizoval scénické vystoupení s uživateli, individuálně je navštěvuje, zapojuje se do skupinových aktivizací, pomáhá s podáváním stravy, některým uživatelům nakupuje. Chybí mu hlubší spolupráce organizací s dobrovolníky, např. zapojování do plánů, porady, zázemí apod. Naučil se komunikovat s personálem ve prospěch uživatelů. Byl proškolený v komunikaci se seniory a v přístupech k nim, validaci, reminiscenci, mediaci, muzikoterapii. Byl oceněn cenou Křesadla. Ocenění a poděkování pro něj není motivační. Uspokojuje ho, když je potřebný a užitečný. Chce předávat a sdílet lidsky důležité hodnoty.

### Aspekty dobrovolnictví pro seniory – oblast organizační

Spolupráce s dobrovolnickým centrem od roku 2006. Spolupráci v současnosti vnímá spíše jako formalitu, navázal funkční vztahy s jednotlivými sociálními službami. Evidovat hodiny nevnímá jako zatěžující, jen to pro něj není důležité. Spíše než aby přiměl žadatele uzavřít smlouvu s dobrovolnickým centrem, naplní jejich potřebu spontánně. Uzavírání smluv by podle něj mělo být individuálněji nastaveno a ne jako překážka. Jiné dokumentace, například v sociální službě, není účasten. Spolupráce s Adoreou si cení, je vděčný za pojištění a proškolení, koordinátorka je kdykoli k zastížení, nároky jsou nízké a supervize nepovinné. Na supervizích se moc neotvírá, v současnosti se jich účastní jen z povinnosti. Je proškolen i v daných sociálních službách. V jednotlivých službách se účastní bezpečnostních školení, což shledává potřebným. Svoji pomoc organizuje na základě pokynů od personálu v dané službě. Ví, že jeho činnosti s uživateli a pro ně jsou součástí jejich individuálních plánů, ale není do nich zapojen. Klíčoví pracovníci s ním nekomunikují. Sám si zjišťuje aktuální informace o uživateli, aby svoji pomoc přizpůsobil jejich stavu a schopnostem. Jinak je otevřený a připravený jakkoli pomoci. S jednotlivými službami se seznamoval postupně a přirozeně, zácvikem neprošel. Za dobu spolupráce je již přijímán automaticky, má volný pohyb po službách, zdomácněl. Zázemí ve službě nemá, občerstvení si kupuje, podpora je minimální. Vlastní nápady realizuje v rámci individuálních setkávání na základě vybudované důvěry. Přispívá k realizaci společenských akcí, toto je již organizačně plánováno. Vnímá nedostatky v komunikaci v dané službě, rád by pomáhal více a byl více využit. Před osobními návštěvami se informuje u pečujícího personálu na stav a možnosti jednotlivých uživatelů služby. Procházky a opouštění zařízení s uživateli realizuje samostatně, ale vždy jen po svolení. Se systémem individuálního plánování není seznámen, do individuálních plánů uživatelů nezasahuje, i když realizuje jejich přání či plní potřeby. Životní cesty sestavuje se seniory sám. O individuálním plánování ví, tuší, že je jeho součástí, jen s ním nebyl nikdy seznámen. Zpočátku mu malá informovanost ze strany služby byla nepříjemná, ale už si zvykl. Hlavní je zájem a potřeby seniora, ne papírování. Personál má většinou přehled, co s uživateli dělá, ale neptají se ho dopodrobna. Aktivní komunikace, specifika seniorů a osob s postižením, muzikoterapie, dramaterapie, validace, reminiscence, trénování paměti, bazální stimulace, mediace. Supervize byla podporou zpočátku, teď se již setkávání účastní z povinnosti nebo vůbec. Byl oceněn cenou Křesadlo. Největší odměnou či zadostiučiněním je pro něj spokojenost seniorů po setkání, vykonaná pomoc, přijaté povzbuzení, společná modlitba. Vlastní motto: Být přínosem.

### **Aspekty dobrovolnictví pro seniory – oblast sociální**

Uživatelům nabízí společnost a aktivity podle jejich potřeby nebo na základě vyhodnocení situace. Čerpá z předchozích zkušeností. Dokáže se vcítit. Snaží se postupně navštěvovat všechny uživatele. Informace o uživateli získává z různých zdrojů – od personálu, pozorováním, rozhovorem s uživatelem. Většinou ví, jak rozprout komunikaci a udržovat ji, zná oblíbená témata uživatelů. Snaží se podporovat komunikaci mezi uživateli, vstupuje do sporů – je proškolen v mediaci. Těží ze svého společenského charakteru – nemá problém zorganizovat skupinku, setkání mezi uživateli. Omlouvá rodinné příslušníky před uživateli, když jsou zklamáni, že je nepřišli navštívit. Podporuje společenský život uživatelů – účast na akcích, doprovod k lékaři, doprovázení na procházky (chodí s uživateli rád do přírody). Vozil uživatele na bohoslužby. Snažil se jim vyjít vstříc v rámci svých možností. Komunikuje i s verbálně nekomunikujícími uživateli. Bariéry vidí v omezených vlastních i personálních možnostech daného zařízení. Životní cesty uživatelů ho zajímají. Jako nejdůležitější vnímá lidsky se setkat, poskytnout seniorům svůj čas, pomoc, aktivně jim naslouchat, ocenit je, povzbudit, pochválit, potěšit, dát naději do budoucnosti – křesťanská perspektiva.

### **Aspekty dobrovolnictví pro seniory – oblast fyzická (fyzické zdraví, pomoc x péče)**

Pomoc v rámci péče o osobu seniora nabízel vždy přirozeně. Dělal vše, aby jim umožnil cítit se dobře. Neměl problém s doprovodem na toaletu, s podáním stravy, dovezením na vozíku. Hlídá si hranice vlastních schopností, neváhá požádat personál, aby mu pomohl s přesunutím uživatele na vozík či zpět. Nemohoucnost uživatele nebyla nikdy bariérou v zapojení do aktivit ani v návštěvě apod. Pomáhal cvičit, doprovázel a mobilizoval k chůzi. V případě zabezpečení hygieny nemá problém požádat personál. Sám svými nápady přispívá k většímu komfortu uživatele. Co se týká zdravotního stavu, ví, že je nutné více spolupracovat s personálem. Jeho přístup je jen motivační, hlídá si hranici před vlastním zneužíváním. Motivuje uživatele k soběstačnosti, přičemž zkouší různé techniky. Umožňoval cvičení na rotopedu, podporoval mobilitu přirozeně. Motivační přístup je mu vlastní, v případě odmítnutí aktivity se nenechal odradit a zkoušel to jinak.



### **Aspekty dobrovolnictví pro seniory – oblast psychická**

Běžně se setkává se seniory s různým stupněm demence. Měl i nepříjemnou zkušenost z nepravdivého nařčení krádeže, proto je velmi rád, že je pro tento a jiné případy pojištěný u Adorey. Nedělá rozdíl mezi zdravým či nemocným, orientovaným nebo dezorientovaným seniorem. Praktikuje validační přístup, ví jak ochránit uživatele před růstem agrese, vyhnout se střetům, zklidnit je. Negativní psychický stav uživatelů se snaží řešit. Chce je rozebrat, povzbudit nebo se k nim jen přiblížit. Vstupuje do jejich stavů, nálad a uzavřenosti. Naučil se rozptylovat, zklidňovat, používá dotyky, klidný hlas. U pasivních uživatelů se taky snaží navázat kontakt, i když je to těžší, je raději, pokud je senior stejně naladěný a reaguje přiměřeně. Zpětná vazba od seniora je pro něj vodítkem, proto je důležitá. Dříve jej konflikty vyčerpávaly, zvláště než se naučil, kdy může být asertivní. Dnes v případě vyčerpání nebo neshod ukončí setkání a odchází od seniora nebo se jde projít, pročistit si hlavu. O seniorech hodně přemýšlí, hledá způsoby jak jim lépe či více pomoci. Odlivu energie se nedá bránit. Snaží se vést zdravý životní styl – jídlo, spánek, na sport nemá čas, ale je turista. Vlastní víra a přesvědčení mu také pomáhají nalézt vnitřní klid. Využívá práci se vzpomínkami ke komunikaci, k prohloubení důvěry, ke zklidnění. Sdílí s lidmi svoji víru.

### **Proband č. 2**

#### **Aspekty dobrovolnictví pro seniory – vlastní dobrovolnictví**

Žena, senior. Dobrovolníkem je 10 let a celou dobu spolupracuje s dobrovolnickým centrem Adorea. Neformálnímu dobrovolnictví se nikdy nevěnovala. Doma dochovala svého manžela a zůstalo po něm jen prázdno. Chtěla využít své zkušenosti z péče, toužila pomáhat druhým. Celou dobu byla zaměřená jen na seniory. V podstatě zůstala věrná jednomu domovu pro seniory, který přešel pod správu Diakonie Vsetín. V rámci této neziskové organizace byla užitečná i v ostatních službách pro seniory. Nejvíce se věnovala v rámci skupinových aktivit – pečení buchet, koláčů, perníků a zákusků. Tato činnost jí byla nejbližší, protože ji vyhodnotila jako nedílnou součást života člověka. Její počátky však byly v rámci péče, kdy docházela pomáhat s holením mužů. Později ke svým aktivitám přidala i docházení za uživateli s vlastním kocourem. Týdně věnovala tak 10 hodin dobrovolnictví, docházela cca 3x týdně, 2x ve všední dny, kdy se společně s jedním člověkem z personálu věnovala skupinovému pečení. O víkendu docházela na individuální návštěvy. Obcházela uživatele, nabízela jim společnost. Většinou si povídali, s některými zpívala nebo jim

předčítala. Terapii s kocourem využívala jen individuálně. Nejvíce zátěžové situace pro ni znamenala úmrtí uživatelů, kteří se jí stali blízkými. Se službou se seznamovala sama a přirozeně, od personálu měla dostatek podpory. V rámci svých aktivit mohla realizovat své nápady. Nesetkala se s odmítnutím či negativní reakcí ze strany personálu. V běžné praxi se cítila ze strany personálu uznávaná. Zácvik jí nabídnut nebyl, ale v nových službách, kam chodila také skupinově péct s uživateli, ji už považovali za zkušeného dobrovolnického veterána. Docházela též do denního stacionáře a do domova se zvláštním režimem. Prošla školením zaměřeným na seniory – komunikaci a přístup, dále muzikoterapii a zooterapii. Nejvíce si cení pozitivní zpětné vazby od uživatelů, to ji naplňovalo. Nejdůležitější pro ni bylo prožívání vzájemnosti a sdílení s uživateli, ať v podobě pohody a dobré nálady při společných činnostech nebo vděčnosti za návštěvu.. Oficiálního poděkování se dočkala při různých příležitostech v rámci slavností v Adorey či Diakonii, což ji vždy naplnilo.

### **Aspekty dobrovolnictví pro seniory – vlastní dobrovolnictví**

Po celou dobu dobrovolnictví spolupracovala s dobrovolnickým centrem Adorea. Prožívá ze strany Adorey podporu a pomoc, vedoucí centra docházela na návštěvy do služeb, kde pomáhali dobrovolníci, dělala fotografickou dokumentaci. Formalitám se vyhýbala, byla ráda, že papírování není tolik. Docházela na supervize, které brala spíše jen jako společné debatování. Eviduje pouze hodiny, jiná dokumentace je pro ni zátěž, vyhýbá se jí. Do služby byla uvedena přes vedoucího pracovníka centra. Byla jí navržena určitá činnost – holení mužů, a tak se postupně seznamovala s uživateli a pronikala do služby. S prostředím sociální služby, s organizací práce a uživateli se seznamovala sama a postupně, bez zácviku a formalit. Začátky činnosti byly spontánní, časem se vytvořil harmonogram jejich činností a pro usnadnění orientace uživatelů i program skupinových činností. Individuální setkávání navázalo na přirozený zájem ze strany uživatelů. O individuální plánování se nezajímala, neměla zájem podílet se na formalitách. V daných sociálních službách se chtěla sama seznámit s vedoucími pracovníky. Ze strany personálu zažívala podporu, měla prostor pro realizaci svých nápadů, její aktivity byly vždy vítány. Kvůli lepšímu zvládnutí skupinových aktivit zrealizovala spolupráci s dalším členem personálu. Její vzdělávání bylo zaměřeno na přístup k seniorům a lidem s postižením – muzikoterapie, zooterapie, vedení rozhovoru, reminiscence. Supervize využívala aktivně, i jako podpůrný nástroj, kdy sdílela některé ze svých problémů. Obdržela cenu Křesadlo, uznání ze strany instituce, nejvíce si cenila pozitivní zpětné vazby od seniorů a prožívání pocitu sounáležitosti.

### Aspekty dobrovolnictví pro seniory – oblast sociální

Při navazování kontaktu s novým uživatelem začínala formálně, nabízela možnost setkávání a podle jeho reakcí se zařídila. Většinu témat směřovala ke vzpomínání. Informace o uživatelích si zjišťovala sama – z rozhovorů a pozorování. Společný čas vyplňovala oblíbenými činnostmi uživatelů, reagovala na jejich přání a potřeby podle svých schopností. Sociální hranice nepřekračovala, pokud člověk neměl zájem nebo náladu o aktivity či setkání, respektovala to. Byla připravená předávat dobré, nechtěla nikoho dráždit či znepokojovat. Snažila se navázat kontakt se všemi bez ohledu na postižení či nemoc a předat dobrá přání a povzbuzení. K uživatelům s demencí přistupovala částečně validačně, prožívala, že ji většina uživatelů zařadila do věkové kategorie vlastních dětí. K návštěvám přicházela připravená i na odmítnutí nebo jejich špatnou náladu. Během skupinových aktivit vystupovala jako mediátor, snažila se do aktivit, hovoru a společenství zapojit všechny přítomné uživatele. Vzhledem ke zveřejněnému programu už uživatelé služby věděli, kdy bude společné pečení, a sami se dopředu hlásili. Vždy ji těšilo, že s ní počítají, že na ni čekají. Také trochu pronikla do principů smyslové aktivizace, věděla, že zapojení a aktivace dalších smyslů seniora utvrdí a zvětší prožitek z daných činností. Negativně hodnotí tlak ze strany zařízení na aktivity v případech, kdy měli např. „objednávku“ na vánoční cukroví. Doprovázela uživatele na akce či na procházkách, ale k lékaři ne. Prožila také nepříjemnou situaci, kdy si uživatel opačného pohlaví vysvětlil její zájem a snahu špatně. Blízká si však dokázala být s člověkem bez ohledu na pohlaví. Svých vědomostí o uživatelích využívala jako prostředek k navázání kontaktu a vedení rozhovoru. Uživatelé s demencí byli často za oponou, kterou nebylo snadné odkrýt. Jen občas se podařilo s pasivními uživateli setkat na emocionální rovině – pomáhal jí v tom kocour, dárky ve formě napečených perníčků, a hlavně dotyky. Absence zpětné vazby jí vadila, ale dovedla to zpracovat, nebrala to jako odmítnutí nebo selhání, věděla, že demence vytváří mezi lidmi bariéru. Vyzdvihuje nutnost empatie a vcitování se do druhých jako předpoklad pro navázání kontaktu a prožívání vzájemnosti či vůbec otevření se vůči sobě navzájem. Potřebu lásky a přijetí identifikovala u seniorů v zařízení, kde pomáhala, jako nejdůležitější. Zažívala i radost ze společných činností či zvládnutí úkonů a posílení dovedností při pečení. Svě aktivity přizpůsobovala dennímu programu v Domovu, nesetkala se s konflikty. Rodinní příslušníci ji brali jako součást personálu, kvůli svému dobrovolnictví se pro rodinného příslušníka nestala rodině bližší či sympatičtější, ani jí rodina za její činnost nebyla vděčná.

### **Aspekty dobrovolnictví pro seniory – oblast fyzická**

Věděla, že do pečovatelských úkonů se nemá zapojovat, nicméně v rámci vztahů s některými uživateli jim vycházela vstříc. Snažila se je motivovat k zapojování do aktivit, k mobilitě. S jednou uživatelkou chodila na základě informací od personálu v chodítku. U pasivních uživatelů během návštěv prováděla úkony pro zlepšení komfortu – odkrytí peřiny, větrání, zatažení žaluzie, nabídnutí tekutin apod. Kvůli léčbě jedné uživatelky při využití biolampy byla ochotná za ní docházet každý den. Záleželo jí na udržení soběstačnosti uživatelů. Na základě osobních vztahů, tedy u uživatelů, s nimiž měla hlubší vztah, byla ochotná jít dál. Dokonce si vymýšlela aktivity pro podporu počítání a paměti. Přemýšlela, co prospěšného by pro některé mohla udělat. Na základě znalostí schopností jednotlivých uživatelů dokázala danou aktivitu uživateli „ušít na míru“. Na individuální nebo skupinová setkání se vždy připravovala. Promýšlela si, jak zapojit různé uživatele, vždy s ohledem na jeho zachované schopnosti. Do konfrontačních situací s personálem kvůli péči o uživatele se nedostala. Nenechávala se zneužít, to si ohlížela. Měla motivační postoj. V oblasti péče a hygieny člověka se vědomě nezapojovala, kromě výjimky, kdy začínala jako dobrovolník holit. Vědomě dodržuje pravidlo, že dobrovolník nemá zastupovat personál. Při vzniklých problémech si v případě nutnosti dokázala poradit nebo volala personál. Její otevřenost vůči uživatelům je vidět na případu, kdy zastoupila člena rodiny, stala se senioru natolik blízkou, že ho doprovázela i během umírání. Zdravotní stav uživatele akceptovala stejně jako jeho momentální náladu, ale nebyly situace, které by ji osobně odrazovaly. Jen jasný nesouhlas či apatie vůči jejím pokusům způsobovaly, že uživatele nenavštívila. Skupinových aktivit se na základě souhlasu účastnili všichni uživatelé, kteří chtěli a byli toho schopní podle vhodného počtu k dané aktivitě. Nebo jen přihlíželi a pokud toho byli schopni, pozorovali dění kolem sebe a alespoň měli podněty vizuální nebo čichové.

### **Aspekty dobrovolnictví pro seniory – oblast psychická**

Přenosu nálad od uživatelů na sebe se nebránila. Často přicházela domů tak unavená, že hned usnula. Většinou však měla z dobrovolnictví dobrý pocit uspokojení, což ji samotnou nabíjelo. Těšilo ji, že ji senioři mají rádi a že je jim k užitku, že její aktivity mají smysl a zejména pečením nebo návštěvou s kocourem jim může zprostředkovat ty přirozené zážitky, které prožívali, když ještě žili ve svých domovech. Krizovým situacím se snažila předcházet, protože je nemá ráda. Snažila se vyhybat uživatelům se zvláštními projevy vlivem

nemoci – vykřikování, bludy. V podstatě byla v roli posluchače a přijímače emocí, neradila ani nementorovala, jen naslouchala a povzbuzovala či utěšovala. Z vlastních zkušeností věděla, jak přistupovat k lidem s poruchami chování, měla sestru trpící schizofrenií. Není si vědoma, že by pro cílovou skupinu seniorů s demencí či jinou psychickou nemocí byla proškolená personálem či Adoreou. Věděla, že dobrovolnictví u těchto osob je těžší, ale psychický stav nebo špatná nálada uživatele ji neodrazovaly. Dokázala se vůči těmto lidem nastavit a přepnout do modu vstřícného, klidného přístupu, dotyků a emocionální komunikace. Konfliktních situací mezi uživateli nebo personálem a uživateli nebyla svědkem.

### **Proband č. 3**

#### **Aspekty dobrovolnictví pro seniory – vlastní dobrovolnictví**

Žena, vdova, pracující senior. Začínala také vzhledem ke své profesi návštěvami v nemocnicích a postupně potom doprovázela své známé a přátele do sociálních služeb. Za některými i dojížděla. Vždy měla kolem sebe velkou sociální síť. V současnosti je její dobrovolnictví více organizované a věnuje mu v průměru 5 hodin týdně. Její cílovou skupinou jsou senioři, které převážně navštěvuje, dělá jim společnost, ale zabezpečí i péči nebo rehabilitaci. Zkoušela i skupinové aktivizace zaměřené na společné tvoření – v Domově Jasenka spadajícím pod Sociální služby Vsetín nebo v denním stacionáři ve Valašské Polance pod Letokruhy. V současnosti nejvíce dochází do domova Harmonie, který spadá pod Diakonii. Do jednotlivých služeb se dostala na základě osobních vazeb s uživateli. Všude ji vítají i díky její profesi – je zdravotní sestra. Většinou je v kontaktu s pečovatelským personálem, existují zařízení, kde se s managementem neseznámila. Setkala se i s negativními reakcemi od personálu, doposud si je pamatuje, ale neodradilo ji to. Osobně ji potěší, když se o ni vedení dané sociální služby zajímá a ví o její pomoci. Se službami byla seznámena postupně. Plní formální náležitosti – zapisuje se do evidenční knihy při pobytu v zařízení, komunikuje s personálem v případě plánování procházek a doprovázení uživatelů mimo instituci. Svou pomoc nabízí v dané službě aktivně, ze své praxe má mnoho dovedností a zkušeností. Dovede i kvalitně a citlivě doprovázet při umírání nejen známé či přátele. Hlavní motivací je důležitost pomáhat, výchova (byla už od dětství vedená pomáhat druhým), vlastní víra a potřeba být užitečná. Má i osobní, vnitřní důvody, byla moc spokojená s péčí v pobytovém zařízení, kde dožila její maminka. Ráda tráví čas s druhými lidmi a pro druhé. Formální záležitosti dobrovolnictví ji nezatěžují, vnímá jen výhody a přínos, ráda se

účastní supervizí a vzdělávání. Nevnímá, že by ji dobrovolnictví vyčerpávalo, spíše ji dobříjí. Možnost pomáhat je pro ni odměnou, za poděkování či ocenění je také vděčná, ale není pro ni motivem.

### **Aspekty dobrovolnictví pro seniory – oblast organizační**

Na doporučení začala asi před 15 měsíci spolupracovat s Adoreou. Velkou výhodou sledává v pojištění a určité organizaci činností. Koordinátorka je vstřícná a časově dostupná, nároky nemá, spíše jen nabízí podporu a pomoc, je s ní moc dobrá spolupráce. Ráda však rozhoduje sama a většinu činností zaměřuje na soukromé návštěvy. Formální zastřešení svých činností vnímá jako potřebné a pozitivní. Eviduje pouze hodiny, víc by ji asi zatěžovalo. V jednotlivých sociálních službách byla seznámena s prostory, organizací práce i uživateli. Jako podstatné vidí mít zastřešení od kontaktního pracovníka, ať je aktivizační nebo sociální či vedoucí pečovatelek. Podporu od vedoucího pracovníka vnímá jako hodně stimuluji. Bez spolupráce s personálem se neobejde, alespoň zpočátku nebo je nutná při organizaci skupinových aktivit. Také pro využití dobrovolníkovy potenciálu, je dobré předání kontaktů a vzájemná komunikace. Zažila i odmítnutí a kritiku, pamatuje si to. S individuálním plánováním ji nikdo neseznámil, životní cesty seniorů sestavují společně ze vzpomínek, bez podpory dané služby. Během své angažovanosti (realizace kufříků paměti) narazila i na nepochopení a odpor personálu. Má velkou chuť do vlastního vzdělávání. V dobrovolnictví čerpá převážně ze své vlastní praxe – pracovala jako zdravotní sestra. Zároveň aplikuje nové poznatky z oblasti psychologie, sociologie, pedagogiky. Absolvovala akademii třetího věku. Vzdělávání v rámci Adorey je také přínosné, čerpá z bazální stimulace, tréninku paměti a reminiscence. Za projevené díky je vděčná, ale nejvíce si cení pozitivního dopadu setkávání na seniora. Těší ji zájem ze strany dané služby o ni samotnou. Dobrovolnictví je pro ni odměnou. Sčítá pozitiva. Supervizi bere spíše jako prostor pro setkávání s ostatními dobrovolníky, jako podporu ji nevyužívá.

### **Aspekty dobrovolnictví pro seniory – oblast sociální**

Individuálně s uživateli tráví čas rozhovorem, vzpomínáním či aktivitami na posilování paměti, předčítáním, doprovází na aktivity nebo procházky či nákup. Ráda se seznamuje s novými seniory, je otevřená vůči oslovení či žádostem. Motivuje uživatele k pozitivnímu přístupu k životu, k usmíření s rodinou, k odpuštění nebo zaměření na podstatné hodnoty –

láska, pokoj, radost, vděčnost apod. Dokázala si získat důvěru i velmi uzavřených a negativních uživatelů. Je ochotná sdílet i osobní zkušenosti, myslí si, že její věk a otevřenost jsou podstatné faktory, které jí umožňují získat si důvěru i uzavřených seniorů. Spolupracuje s personálem v umožňování společenských a kulturních akcí. Navázání kontaktu s verbálně nekomunikujícími je pro ni výzvou. Snaží se uživatele zapojovat do života, do komunikace. Používá klidný a dotykový přístup, aby navázala kontakt. Snaží se oslovovat i rodinné příslušníky, aby donesli fotografie či předměty. Vzpomínání shledává velmi důležitým pro potvrzení osobnosti uživatele. Setkala se však s odmítnutím a negací ze strany personálu, který argumentoval zásahem do soukromí. S některými seniory zrealizovala vzpomínkový kufřík. Největší potřeby seniora jsou prožívání sounáležitosti, přijetí, projevení zájmu, pokračování v rodinných vztazích a mezigeneračním setkávání.

#### **Aspekty dobrovolnictví pro seniory – oblast fyzická (fyzické zdraví, pomoc x péče)**

V rámci návštěv poskytne jakoukoli péči – manipulace s nemohoucím seniorem, zabezpečení hygieny, podání stravy, prostě všechny oblasti. Rodiny jejích seniorů o její angažovanosti často ví a děkují jí nebo ji i požádají o různou pomoc či návštěvu v nemocnici. Neexistuje bariéra ve fyzickém stavu, která by ji odradila. Ví, že aktivní přístup k životu uzdravuje, snaží se povzbuzovat a motivovat k vlastní aktivitě a námaze seniora. Nedostatky v péči, kterých si všimne, vyřeší za personál, pro který má pochopení. Často využívá poznatků z bazální stimulace, aplikuje iniciační doteky k aktivizaci nebo ke zklidnění seniora. Skupinové aktivity přizpůsobovala dovednostem jednotlivých seniorů, udělala si čas a věnovala se jim individuálně i v rámci skupiny, ale to bylo možné jen díky spolupráci s kolegyní či personálem.

#### **Aspekty dobrovolnictví pro seniory – oblast psychická**

Využívá poznatky z validačního přístupu, potvrzuje seniorům jejich prožitky, má zkušenosti z praxe a z vlastní rodiny, i když proškolená není. Pro navázání kontaktu s dezorientovaným člověkem využívá reminiscenci, techniku vzpomínání. Tvrdí, že je důležité oddělovat člověka od nemoci a nevnímat nemoc jako bariéru. Toto je poznání a praktikovaný přístup, který vyplývá z jejích zkušeností a vzdělávání. Kromě zabezpečení základních potřeb potřebuje každý člověk prožívat blízkost druhého člověka. Má zkušenosti i s agresí uživatele, která ji neodradila, nebyla důvodem přivolat personál, snažila se to sama zvládnout.

nout. Praktikuje i asertivní přístup, pokud selhává laskavost a zklidňování. Ví, že agrese, nevrlost, uzavřenost, náladovost seniorů mají své příčiny. Myslí si, že její láska k lidem a osobní víra jsou důvodem, že nebývá vyčerpaná nebo jí brání v přenosu negace. Projevy člověka se syndromem demence se nikdy nenechala odradit, ať to byla zmatenost či bludy.

#### **Proband č. 4**

##### **Aspekty dobrovolnictví pro seniory – vlastní dobrovolnictví**

Žena, senior. Dobrovolníkem je přes deset let a po celou dobu spolupracuje s Adoreou. Po odchodu do důchodu docházela dál do svého původního zaměstnání v denním stacionáři Naděje již jako dobrovolník. Byla vděčná, že ji dobrovolnické centrum v jejím záměru podpořilo, protože zde měla své místo, vytvořené velmi dobré vztahy a práce ji hodně uspokojovala. Po personálních změnách ve stacionáři musela svoji činnost ukončit. Adorea jí nabídla možnost pomáhat v denním stacionáři ve Valašské Polance, spadajícím pod občanské sdružení Letokruhy. I když se musela přeorientovat na jinou cílovou skupinu, pokračovala v dobrovolnictví dále. V současnosti pomáhá jednou týdně po celou dobu denního programu, tedy osm hodin týdně, občas dle potřeby i více. Důvodem k dobrovolnictví je hlavně touha pomáhat potřebným a také osobní přání – zlepšit stáří lidem. Stále pomáhá neformálně v rámci sousedských vztahů, ale tuto činnost nepovažuje za dobrovolnictví. Rozsah jejích dobrovolnických činností odpovídá celé nabídce služby kromě dovážení dobrovolníků domů – pomoc v sebeobsluze, podávání stravy, aktivizace. Její nápady a podněty jsou přijímány pozitivně, má možnost je realizovat. Dobrovolnictví jí umožňuje naplnění jejích vlastních potřeb, zejména potřeby lidského kontaktu, sounáležitosti, užitečnosti, smyslu života a vlastního přesahu. Povahou je společenská, potřebuje být mezi lidmi. Pomáhat a být užitečná je pro ni důležité a dává jejímu životu smysl.

##### **Aspekty dobrovolnictví pro seniory – oblast organizační**

Když začala uvažovat o dobrovolnictví, byla jí nabídnuta možnost spolupráce s Adoreou, i když se jen změnil její status z pracovníka na dobrovolníka. V rámci služby jí pojištění pro dobrovolnictví nabídnuto nebylo. Po roce činnosti musela z personálních důvodů dobrovolnictví v této službě ukončit. Adorea nabídla možnost pomáhat v Denním stacionáři Letokruhy ve Valašské Polance, kam dojíždí jednou týdně na 8 hodin. Evidenci hodin ne-



vnímá jako zatěžující. Ve stacionáři pro seniory dokumentuje činnosti a míru zapojení uživatelů, toto slouží jako podklad pro pracovníky. Tuto činnost považuje za součást pomoci, ale nemá ji ráda. Dobrovolnictví pro cílovou skupinu seniorů pro ni bylo nové. Se službou byla seznámena informačně a sama vlastním pozorováním. Její činnost odpovídá pracovní náplni pracovníků stacionáře, protože to tak chtěla. Je považována za součást pracovního týmu, jen se neúčastní porad. Ve stacionáři pracovala i rok na dohodu o pracovní činnosti. Má možnost se otevřeně vyjadřovat, realizovat vlastní nápady, spolupráci hodnotí pozitivně. Individuální plánování jako pojem i pracovní zaměření zná. Jako dobrovolník do plánů nenahlíží a není s nimi seznámena. Specifika cílové skupiny seniorů, komunikační dovednosti, reminiscence. Školena byla i v rámci sociální služby jako pracovník. Získání ceny Křesadlo ji velmi potěšilo. V dobrovolnické praxi ji těší pozitivní zpětná vazba od uživatelů a jejich přijetí. Zároveň mají pro ni hodnotu dosažené drobné úspěchy jednotlivých seniorů nebo nalezení řešení jejich osobních problémů. Konstruktivně přispívá i v rámci rodinných situací klientů k řešení problémů spojených s péčí o seniora – poradenství. Supervize využívá stále aktivně, ráda se sdílí i poslouchá příběhy druhých dobrovolníků. Využívá ji jako podpůrný nástroj.

### **Aspekty dobrovolnictví pro seniory – oblast sociální**

Uživatelé jsou často její vrstevníci, což jí usnadňuje komunikaci a budování důvěry. Během programu má čas se uživatelům individuálně věnovat, vyslechnout si jejich problémy. Skupinové aktivizace mají svůj potenciál ve společné práci a zvládání činností a prožívání společenství. Navzájem se uživatelé i sami aktivizují. Životopis uživatelů nezná, informace o nich si postupně zjišťuje sama nebo od pracovníků a používá je k povzbuzování nebo zklidňování a k vedení důvěrných rozhovorů v rámci odpoledního klidu, je-li v programu na to čas a prostor. Snaží se zapojovat do činností všechny, zná jejich schopnosti a dovednosti, které si zmapovala sama. Zná se s některými rodinnými příslušníky, do rodinných vztahů nezasahuje, ale poskytla nějaká doporučení ohledně péče. Větší kontakty s rodinami nemá i proto, že uživatele nedovází do jejich domovů. Pomáhá realizovat kontakty se společenským prostředím v rámci programu. Udržuje kontakt s některými uživateli i mimo službu, zajímá se o ně i jako člověk. Některým telefonuje nebo je navštěvuje v nemocnici. Za nejdůležitější považuje podporování vzájemných kontaktů, sdílení se, poskytování útechy.

### **Aspekty dobrovolnictví pro seniory – oblast fyzická (fyzické zdraví, pomoc x péče)**

Ví, že je důležité motivovat seniory k samostatnosti. Snaží se nastavit a upravit činnosti ve stacionáři tak, aby odpovídaly zachovaným schopnostem a dovednostem seniorů. Je si vědoma toho, že jim tak umožňuje setrvat v jejich přirozeném prostředí co nejdéle. Zároveň v rámci přátelských vztahů s rodinnými příslušníky poskytuje poradenství pro zajištění další vhodné podpory ze strany institucí sociální pomoci. Například domluvila službu domácí péče nebo zapůjčení kompenzačních pomůcek. Se zneužíváním ze strany seniorů se občas setkává, ale nereaguje na ně. Požadavek obrací v otázku a snaží se docílit toho, aby se senior aktivoval sám. Prostory, v nichž probíhá služba, jsou bariérové, což vnímá jako problém, ale lékař je hned ve vedlejších prostorách. Umí poskytnout první pomoc, setkala se jen s jedním podezřením na mrtvici.

### **Aspekty dobrovolnictví pro seniory – oblast psychická**

Zkušenosti z psychických poruch má z předchozí práce. V současné službě se občas setkává u některých uživatelů s projevy demence. Není proškolená na validaci ani jiné speciální přístupy. V případě projevů dezorientace se obrací o pomoc na kolegy. Snaží se předcházet konfliktním situacím odvedením pozornosti nebo rozptýlením seniora. Umí trénovat paměť a realizuje i tyto aktivizace. V rámci kolektivu uživatelů se nezvyklé projevy chování přijímají dobře díky vysvětlení či mediaci. Schopnosti uživatelů s kognitivními poruchami se snaží mapovat intenzivněji a podporuje je, nesnaží se je vždy zapojovat do společných činností, pokud je to možné, vytváří jim vlastní prostor pro navyklé činnosti, o něž mají zájem. Například umožňují jedné paní psát na stroji, jiné plést a podobně. Vnímá výhody malého kolektivu právě v této oblasti, kdy se uživatelé navzájem znají a mají pro sebe i více pochopení, zejména pokud řeší nezvyklé projevy chování spojené s demencí.

## **Proband č. 5**

### **Aspekty dobrovolnictví pro seniory – vlastní dobrovolnictví**

Žena, pracující, rodina. Formálnímu dobrovolnictví pod centrem Adorea se věnuje 15 měsíců. Již předtím zhruba 3 roky pomáhala v rodinách v duchovní podpoře. Důvodem spolupráce s centrem byla možnost pojištění a využití organizačního rámce pro své dobrovolnické činnosti. Dochází do Domova Jasenka a do nemocnice. Zaměřuje se na individuální

dobrovolnictví, ale zapojuje se i do skupinových aktivit v domově, v současnosti cca 10 hodin měsíčně. Dříve byla frekvence větší. V rámci setkání nabízí i duchovní podporu – pastorační, v tomto spolupracuje s katolickou církví, navštěvuje pacienty a uživatele privátně a také jako vyslanec jednotlivých farností – pracuje pro děkanát Vsetín, bývalý okres Vsetín. Při příchodu do nové instituce sociální služby byla seznámena s organizací služby a s uživateli. Ujala se jí aktivizační pracovnice, která je po celou dobu jejím styčným pracovníkem. Když potřebuje, získává informace od personálu, předává impulzy a podstatné informace, ne důvěrné. Během dobrovolnictví čerpá do velké míry ze svých zkušeností z předchozího zaměstnání – byla pečovatelkou v domově pro seniory. Svůj čas zaměřuje jen na osobní setkávání, není součástí žádných organizačních záležitostí jako porad či individuálního plánování. Největší odměnou je pro ni poskytnutí pomoci, podpory, útěchy a zájem o další setkání ze strany seniora a smysluplnost jejího snažení. Čerpá vědomosti z reminiscence, bazální stimulace, validace, smyslové aktivizace, přístupů k seniorům s kognitivní poruchou.

### **Aspekty dobrovolnictví pro seniory – oblast organizační**

S dobrovolnickým centrem spolupracuje 15 měsíců, dochází jen občas, své činnosti si plánuje sama. Využívá hlavně výhodu pojištění. Dříve byla frekvence dobrovolnictví vyšší, dnes je to cca 10 hodin měsíčně. Všem dokumentačnímu a organizačnímu se vyhýbá, v práci toho má dost, chce jen pomáhat a vést rozhovory. Její počátky byly ve znamení vedení a zastřešení ze strany jednotlivých přijímajících organizací, za což je vděčná. V nemocnici i v pobytové službě se jí ujali a navrhli i další možné činnosti. Mají na ni kontakt, když potřebují vypomoci s aktivizacemi, volají. Provedli ji po daném pracovišti, představili, seznámili s organizací činností apod. Respektuje a využívá triádu dobrovolník-senior-pracovník služby. Mít kontaktní osobu mezi personálem považuje za důležité – předcházení nedorozumění, posílení postavení dobrovolníka v dané instituci. V pobytové službě o ní vždy ví, obrací se na personál často - informace, pomoc uživateli apod. Do individuálních plánů nezasahuje. Pro práci se seniory je dostatečně proškolená z předchozího zaměstnání. Vzdělávání v rámci Adorey se neúčastnila. Supervizí, pokud má čas, se účastní, je to kvůli setkání s ostatními dobrovolníky. Je ráda, že má její práce přesah do dobrovolnictví, uspokojuje ji vědomí, že slouží lidem a nedostává zapláceno. Oporou v dobrovolnictví je pro ni její víra.

### **Aspekty dobrovolnictví pro seniory – oblast sociální**

Před příchodem k uživatelům se nejdříve informuje u pracovníků. Do rodinných situací z principu nezasahuje, neudílí rady. Jejím záměrem je vyslechnout, ale je opatrná v udílení rad i z důvodu své momentální role vůči seniorům. Je otevřená žádostem ze strany nových, neznámých uživatelů nebo služby či nemocnice. Nedostatek soukromí ve vícelůžkových pokojích jí vadí. Základem setkání je vedení rozhovoru, předčítání, vzpomínání, modlí se, zpívají. Používá k rozhovorům i staré předměty běžné potřeby – hrnečky, hmoždíře, kusy oblečení, kolíky, brože, známky apod. Zná z praxe moc vzpomínek k otevření lidské mysli a budování důvěry. Přichází na setkání připravená, ale reaguje spontánně dle situace, má časový rámec, je však ochotná jej přetáhnout. Je proškolená v technikách vedení rozhovoru, nicméně základem je pro ni individuální přístup. Umí a stále se učí překonávat bariéry v komunikaci, ať je to vlivem poruchy, nálady či zdravotního stavu. Používá techniku „JÁ“ při úvodu rozhovoru, např. „Já mám dojem, že se dnes necítíte dobře...“ Ukončení rozhovoru je otázka různých impulzů – ochabnutí pozornosti, větší pauzy apod. Vždy respektuje momentální stav seniora. Zaměřuje se na pocity a chce řešit ty negativní. Je schopná a ochotná řešit jen realistická přání, na momentální potřeby uživatelů reaguje nebo volá personál. V případě rozhovoru na vícelůžkových pokojích se často dostává do skupinové diskuse, kdy používá mediaci. Rizikem je nedokončení individuálního rozhovoru. Umožňuje seniorům zapojení do společenského života – doprovází. Za nejdůležitější považuje naplnění.

### **Aspekty dobrovolnictví pro seniory – oblast fyzická (fyzické zdraví, pomoc x péče)**

Jakožto pečovatelka nemá problém poskytnout seniorovi jakýkoli druh péče – hygiena, stravování, mobilita. Pomoc v této oblasti realizuje jen na základě svolení personálu. Vlastní angažovanosti se brání, vnímá ji z pozice personálu. S tendencí zneschopňování se setkala, ale reagovala na ni povzbuzením k vlastní činnosti. Hlavní důvod vidí spíše ve strachu ze zranění než v lenosti, proto má vždy citlivý a motivační přístup. Nabízí jakoukoli oporu, aby mohl senior danou činnost zvládnout sám. Hodně využívá bazální stimulaci k aktivizaci či zklidnění. Běžnou součástí setkání jsou dotyky – spontánní, ale jen po poradě s personálem. Nedostatky v péči buď řeší, nebo upozorní personál. Jedná v zájmu seniora. Zdravotní či psychický stav uživatele nebyl nikdy překážkou, snaží se o získání

zpětné vazby i u verbálně nekomunikujícího seniora. Ví, že modlitba a požehnání má také účinek a znamená přínos.

### **Aspekty dobrovolnictví pro seniory – oblast psychická**

Psychické a emoční potřeby vnímá u seniorů jako důležitější než ostatní, protože mají vliv na prožívání reality. Snaží se seniory během setkání pozitivně ovlivnit, dát jim naději a povzbudit je nebo se k nim alespoň s láskou a empatií přiblížit. Zkušenosti se seniory s psychickými problémy má. V domovech pro seniory se setkávala běžně se seniory s demencí. Ví, jak reagovat na seniora s projevy dezorientace či bludy – potvrzovat, neoponovat. Validací a biografický přístup se osvědčují nejvíce. Jako prevenci před střety a nedorozuměním shledává důležité být seznámena se specifiky osobnosti daného seniora – nebezpečná témata, zvláště při vzpomínání, oblast traumat a nevyřešených věcí i riziko dezorientace a bludů v komunikaci. Setkala se jen s běžnou dezorientací a s apatií. Její víra jí pomáhá ve vyčerpání, chrání ji před přenosem. Z vlastní zkušenosti ví, jak je důležité se chránit před vyhořením. Jako podstatné vidí hlídat si časový rámec a zbytečně se při snaze navázat kontakt nevyčerpávat, k tomu je důležité být vyškolen, znalosti a dovednosti chrání dobrovolníky, nadšení samotné nestačí.

### **Proband č. 6**

#### **Aspekty dobrovolnictví pro seniory – oblast vlastního dobrovolnictví**

Pracující žena, v současnosti nemocniční kaplan. Svobodná, bezdětná. Nejdříve docházela do nemocnice navštěvovat své přátele a známé, této činnosti se věnovala několik let cíleně. S dobrovolnictvím se seznámila v Anglii, proto jej praktikovala. Celkovou dobu své dobrovolnické činnosti odhaduje na cca 10 let. Týdně věnuje dobrovolnictví asi 3 hodiny v nemocnici a 8 hodin měsíčně stráví v domově pro seniory Harmonie. Samotné neformální dobrovolnictví pro ni mělo takový význam, že se rozhodla v něm pokračovat formálně a organizovaně. S pomocí v domově začala přirozeně při doprovázení seniorky, kterou nejdříve navštěvovala v nemocnici a potom i v domově. V nemocnici navštěvuje pacienty na oddělení následné péče, tedy zejména seniory. V domově Harmonie pomáhá pravidelně první neděli v měsíci organizovat bohoslužby a poté navštěvuje seniory na pokojích, kde s nimi vede rozhovory. Tato činnost jí připadá důležitá a smysluplná; protože nemá vlastní

rodinu, vyplňuje tak i svůj volný čas. Ráda se setkává s lidmi, sdílí jejich životní příběhy. Dobrovolnictví jí přináší pocit uspokojení, užitečnosti a radosti z toho, že je pro druhé přínosem. „Dobrovolnictví mě nabíjí,“ tvrdí. Nejvíce má pro ni význam sdílená radost klientů ze setkání a z rozhovoru a jejich vděčnost. Jako negativní vidí nedostatečné personální zabezpečení péče na oddělení následné péče, kam dochází. To je důvodem nespokojenosti personálu, což má přímý dopad na péči i psychiku pacientů.

### **Aspekty dobrovolnictví pro seniory – oblast organizační**

Zaregistrovaná pod Adoreou je od roku 2010. O dobrovolnictví se zajímala již předtím, seznámila se s ním během pobytu v zahraničí. Informace o dobrovolnickém centru si našla sama a požádala o registraci. V podstatě vykazuje jen počet odpracovaných hodin pro Adoreu a domově se zapisuje do knihy návštěv. Toto neshledává jako zatěžující. V nemocnici se jí ujala sociální pracovnice a na začátku její činnosti ji doprovázela k zájemcům o setkání. V domově pro seniory jen dala o sobě vědět a nikdo se jí neujal a neseznámil ji se službou. Dnes pomáhá seniorům samostatně, běžně s personálem nespolupracuje. Její účast na supervizích je už minimální. Zpočátku cca 4 roky využívala tato setkání mnohem více, i vzdělávání jí bylo hodně k užitku. Dnes se školí v rámci své práce a tyto poznatky jsou pro ni nejen povinné, ale také užitečné i v dobrovolnictví. Za přínosné považuje informace o tom, jak se bránit syndromu vyhoření, a vůbec seznámení s cílovou skupinou seniorů. Zejména vzdělávání v oblasti komunikace a přístupu k verbálně nekomunikujícími nebo apatickými pro ni bylo výrazným přínosem pro dobrovolnictví a pomohlo jí posunout vlastní hranice. V nemocnici těží ze své pracovní pozice (nemocniční kaplan) a spolupracuje úzce s lékaři i sestřičkami. V podstatě její práce přesahuje do dobrovolnictví. S personálem diskutují o nové oblasti zkvalitnění pomoci a péče – paliativní péči. S individuálním plánováním není seznámena ani ho účastna. Specifika seniorského věku, komunikační dovednosti, bazální stimulace, reminiscence. Supervize jí pomáhala v počátcích dobrovolnictví výrazně, v současnosti ji nevyužívá. Nejvíce ji motivuje vděčnost a radost seniorů ze setkání, projevení zájmu o další setkání nebo nalezení řešení osobního problému seniora. Opírá se o vlastní víru.

### **Aspekty dobrovolnictví pro seniory – oblast sociální**

Věnuje se převážně individuálnímu dobrovolnictví, ale pomáhala i při skupinových aktivitách v nemocnici. Jako problém vnímá nedostatek soukromí na vícelůžkových pokojích, a to zejména v nemocnici. Má malé zkušenosti s doprovázením umírajících, sama se chce v této oblasti vzdělávat a více uplatňovat. Vede na toto téma rozhovory s managementem nemocnice. Nedostatek soukromí a nedůstojnost prostředí vnímá jako velký nedostatek. Bariérami jsou zejména nahlas puštěné televize. Naopak při klidu se často do rozhovoru zapojují i druzí pacienti. Potom musí mediovat skupinový rozhovor nebo přislíbit rozhovor nejvíce aktivnímu pacientovi. Všimla si, že pacienti samotní toto nevnímají jako bariéru v otevření se, mají tak velký zájem o sdílení, že řeknou důvěrné informace i před druhými pacienty. Se seniory si nejvíce povídá, dále jim předčítá či se s nimi modlí. Respektování hranic seniora je pro ni prostředkem k budování důvěry. Osobní věci, fotografie a jiné předměty používá k rozhovoru spíše v domově, protože je tam uživatelé mají u sebe. Nedoprovází seniory na akce či procházky z důvodu vlastního tělesného handicapu. Rodinní příslušníci jsou jí vděční, o pomoc ji sami nežádají. Za celou dobu se setkala jen s jedním rezervovaným přístupem. Jako největší potřeby seniorů vnímá potřebu kontaktu, respektu, sdílení a přijetí. Zdravotní stav většinou nebývá bariérou, pokud si senior neřekne sám, že nemá náladu. Komunikace bez zpětné vazby je trochu problematická, často je to jen o dotycích, jednostranné komunikaci a modlitbě za ně. U verbálně nekomunikujících využívá poznatky z reminiscence a z bazální stimulace.

### **Aspekty dobrovolnictví pro seniory – oblast fyzická (fyzické zdraví, pomoc x péče)**

S péčí pomáhá jen v rámci minimálního osobního komfortu. Sama od sebe pacientům třeba učeše vlasy, urovná lůžko, vyvětrá pokoj, podá tekutiny. Náročnější úkony řeší s personálem, netroufne si vzhledem ke své tělesné konstituci. S nedostatkem péče se setkala pouze v nemocnici. Se zneužíváním v oblasti fyzické se neseťkala, senioři sami reagují na její postižení absencí požadavků a přání. Snaží se je motivovat k aktivnímu zapojení do života a k posilování vlastní soběstačnosti.

### **Aspekty dobrovolnictví pro seniory – oblast psychická**

Duchovní význam jejího poselství setkávání se seniory ještě prohlubuje. Její snahou je pomoci seniorům nacházet smysl v životě s nemocí a omezením. Odkazuje na pozitivita v životě, na naději, na hodnotné vzpomínky a prožitky. S psychickými poruchami měla osobní

zkušenosti u kamarádky. S problematikou demencí se seznámila během vzdělávání v Adoreji i během své pracovní kariéry. Ví si rady, jak zklidňovat či přistupovat – odvádí pozornost nebo doprovází v myšlenkové dezorientaci. Má zkušenosti z validace i smyslové aktivizace, reminiscence. Setkala se s bludy a s agresí. Myslí si, že aby byla v aplikaci těchto přístupů úspěšnější, musela by se seniory setkávat častěji. Dobrovolnictví ji nevyčerpává ani se na ni nepřenášejí nálady seniorů. Odděluje člověka od jeho nemoci, každé setkání a návštěva u seniora má pro ni hluboký smysl. Rušivé projevy chování usměrňuje a omlouvá u ostatních pacientů, vyzývá je k pochopení. Během setkání se snaží seniorům zprostředkovat hodnotu a smysl vlastního prožitého života.