



Vyšší odborná škola a  
Střední škola Varnsdorf, příspěvková organizace

---

středisko – Vyšší odborná škola, Mariánská 1100

# ABSOLVENTSKÁ PRÁCE

2012

Dobrovolnictví a zavedení dobrovolnického programu v Krajské  
zdravotní, a.s. - Nemocnice Děčín, o.z.

Vedoucí práce: Mgr. Lenka Černá

### Prohlášení:

„Prohlašuji, že předložená práce na téma Dobrovolnictví a zavedení dobrovolnického programu v Krajské zdravotní, a.s. - Nemocnice Děčín, o.z. je mým původním autorským dílem, které jsem vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použité literatury.“

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce ve školní knihovně.

Ve Varnsdorfu dne 10.5.2012

Jméno Příjmení

.....

### Poděkování:

Děkuji všem, kteří mě v průběhu tříletého studia na VOŠ a SPŠ Varnsdorf dovedli k napsání této závěrečné absolventské práce.

### Zvláštní poděkování:

Touto cestou bych ráda poděkovala Mgr. Lence Černé za odborné vedení mé absolventské práce a odborné rady. Dále bych chtěla poděkovat koordinátorce dobrovolníků Krajské zdravotní, a.s. - Nemocnice Děčín, o.z., za věnovaný čas, cenné připomínky a poskytnuté materiály.



Vyšší odborná škola a Střední škola, Varnsdorf, příspěvková organizace  
středisko – Vyšší odborná škola  
Mariánská 1100, Varnsdorf

---

## Zadání absolventské práce

Jméno studenta: **Neumanová Lenka**

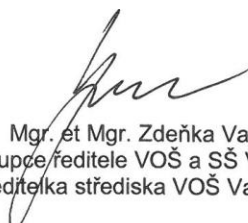
Třída: **VS3D**

Školní rok: **2011/2012**

Název práce: **Dobrovolnictví a zavedení dobrovolnického programu v Krajské zdravotní, a.s. - Nemocnice Děčín, o.z.**

Vypracování absolventské práce se řídí pokyny k absolutoriu.

Ve Varnsdorfu dne 3. 1. 2012

  
Mgr. et Mgr. Zdeňka Vajsová  
zástupce/ředitele VOŠ a SŠ Varnsdorf  
ředitelka střediska VOŠ Varnsdorf

Vyšší odborná škola a Střední škola  
Varnsdorf, příspěvková organizace,  
Bratislavská 2166, 407 47 Varnsdorf  
Středisko Vyšší odborná škola  
Mariánská 1100, Varnsdorf

## OBSAH

|                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| Úvod.....                                                                    | 7  |
| 1 Dobrovolnictví .....                                                       | 8  |
| 1.1 Vývoj dobrovolnictví ve světě .....                                      | 8  |
| 1.1.1 Historie dobrovolnictví v České republice .....                        | 9  |
| 1.1.2 Dobrovolnictví po roce 1989 .....                                      | 9  |
| 1.1.3 Evropský rok dobrovolných činností na podporu aktivního občanství .... | 11 |
| 1.1.4 Právní zakotvení dobrovolnictví v České republice .....                | 12 |
| 1.1.5 Zákon o sociálních službách ve vztahu k výkonu dobrovolnické služby .  | 12 |
| 1.2 Základní pojmy vztahující se k dobrovolnictví.....                       | 13 |
| 1.2.1 Akreditace .....                                                       | 15 |
| 1.2.2 Dotace .....                                                           | 16 |
| 1.3 Typy a charakteristiky dobrovolnictví .....                              | 16 |
| 1.3.1 Charakteristické oblasti dobrovolnictví .....                          | 17 |
| 1.3.2 Motivy dobrovolné činnosti.....                                        | 19 |
| 1.3.3 Práva dobrovolníka .....                                               | 20 |
| 1.3.4 Povinnosti dobrovolníka .....                                          | 21 |
| 1.3.5 Koordinátor dobrovolníků .....                                         | 21 |
| 1.4 Shrnutí .....                                                            | 22 |
| 1.5 Akreditovaná dobrovolnická organizace v Děčíně .....                     | 22 |
| 1.5.1 Nezaměstnaní jako dobrovolníci .....                                   | 23 |
| 2 Dobrovolnictví v nemocnicích.....                                          | 25 |
| 2.1 Dobrovolnická centra .....                                               | 26 |
| 2.1.1 Národní dobrovolnické centrum HESTIA .....                             | 26 |
| 2.2 Krajská zdravotní, a.s. nemocnice Ústeckého kraje.....                   | 27 |
| 2.3 Dobrovolnické kanceláře Krajské zdravotní, a.s.....                      | 28 |
| 2.3.1 Akreditace pro nemocniční zařízení .....                               | 29 |
| 2.3.2 Náklady a nutné investice do nemocničního dobrovolnického programu     | 29 |
| 2.3.3 Struktura metodického vedení dobrovolnické kanceláře v Děčíně .....    | 30 |
| 2.3.4 Základní organizační a komunikační schéma .....                        | 31 |
| 2.4 Postup práce s dobrovolníky .....                                        | 32 |

|       |                                                               |    |
|-------|---------------------------------------------------------------|----|
| 2.4.1 | Získávání dobrovolníků .....                                  | 33 |
| 2.4.2 | Úvodní pohovor .....                                          | 33 |
| 2.4.3 | Výcvik dobrovolníků .....                                     | 33 |
| 2.4.4 | Podepsání smlouvy .....                                       | 33 |
| 2.4.5 | Návštěva zařízení .....                                       | 34 |
| 2.4.6 | Začátek dobrovolnické činnosti .....                          | 34 |
| 2.4.7 | Supervize dobrovolníků .....                                  | 34 |
| 2.4.8 | Motivování a oceňování dobrovolníků .....                     | 34 |
| 2.4.9 | Ukončení spolupráce s dobrovolníkem.....                      | 34 |
|       | Praktická část .....                                          | 36 |
| 3     | Dobrovolníci v děčínské nemocnici.....                        | 36 |
| 3.1   | Realizace dobrovolnického programu v děčínské nemocnici ..... | 36 |
| 3.2   | Formulace hypotéz .....                                       | 41 |
| 3.3   | Cílová skupina.....                                           | 41 |
| 3.4   | Příprava dotazníku .....                                      | 41 |
| 3.5   | Dotazníkového šetření.....                                    | 42 |
| 3.5.1 | Informativní údaje.....                                       | 42 |
| 3.5.2 | Výsledky dotazníkového šetření .....                          | 46 |
| 3.5.3 | Ověření hypotéz .....                                         | 59 |
|       | Závěr .....                                                   | 61 |
|       | Resumé.....                                                   | 63 |
|       | Seznam použité literatury .....                               | 65 |
|       | Seznamy obrázků, tabulek a grafů .....                        | 67 |
|       | Seznam příloh .....                                           | 68 |

## Úvod

Pro svou absolventkou práci jsem si zvolila téma „Dobrovolnictví a zavedení dobrovolnického programu v Krajské zdravotní, a.s. - Nemocnice Děčín, o.z.“. Ráda bych touto prací přiblížila pojem dobrovolnictví. Jeho význam a možnosti, které se stále hlouběji dostávají do podvědomí lidí. Dobrovolnictví je bráno jako dobrá vůle člověka. Lidé si pomáhají zcela přirozeně a jde o jejich přirozenou vlastnost. I když zatím v naší společnosti převažuje postoj, že dobrovolně pomáhat je právo každého, a nikoli povinnost a odpovědnost všech, začíná být dobrovolnictví stále častěji součástí naší společnosti.

Teoretická část této práce je zaměřena na obecnou formulaci dobrovolnictví, kde Vás seznámím se stručnou historií dobrovolnictví v České republice a se základními typy a charakteristikami dobrovolnictví, se kterými se můžeme setkat. Věnuji se také motivům dobrovolné činnosti a právnímu zakotvení dobrovolnictví v České republice. Obecně přiblížím vznik a vývoj dobrovolnického programu v českých nemocnicích. Pro ucelenou představu uvádím postup činností dobrovolníka v dobrovolnickém programu.

V praktické části této práce je popsána realizace dobrovolnického programu v děčínské nemocnici. Důležitým bodem je pak samotný výzkum dobrovolnického programu v Krajské zdravotní, a.s. nemocnice Děčín, o.z. Cílem je zmapovat, zda jsou dobrovolníci vnímáni jako součást léčebného procesu pacienta a vnímání dobrovolnické činnosti personálem nemocnice. Výzkum byl prováděn za využití metody dotazníku. Cílem bylo zjistit, jak si program v nemocnici stojí a ověřit kvalitu programu.

# 1 Dobrovolnictví

V lidské společnosti není dobrovolnictví něčím novým, v každé kultuře a společnosti pomáhali ti, kteří na tom byli lépe méně šťastným, kteří kvůli nemoci, chudobě či přírodní katastrofě pomoc potřebovali. „Solidarita a vzájemná pomoc tvoří základ existence lidské společnosti i všech náboženství“.<sup>1</sup> Každý z nás se v životě někdy stal dobrovolníkem. Těžko se hledá hranice mezi pomocí příbuzným, známým a sousedům, kterým nezištně nabídneme pomoc nebo dobrovolnou práci pro školu či sportovní klub.

Dobrovolnictví zahrnuje nejen činnost na místní a národní úrovni, ale také mezistátní a mezinárodní programy. Dobrovolnictví je ve většině světa velice rozvinutý fenomén. Dobrovolnictví není oběť, ale přirozený projev občanské zralosti.

## 1.1 Vývoj dobrovolnictví ve světě

V USA je dobrovolnictví bráno jako běžná součást života a je všeobecně velmi pozitivně přijímáno. V organizované formě se však rozšířilo až v posledních 30 letech, kdy začala vznikat dobrovolnická centra, která podporují a propagují dobrovolnictví a realizují vlastní dobrovolnické programy. Pomáhání druhým se stalo naprosto přirozeným a společensky uznávaným jevem.

Evropská tradice dobrovolnictví vychází z církevních charitativních organizací a spolků vznikajících v době rozvoje průmyslové výroby. Mezi jednotlivými evropskými zeměmi existují velké rozdíly co do počtu dobrovolnických center i jejich fungování. Dobrovolníci jsou zde samozřejmou a neodmyslitelnou součástí řady organizací. Jiné formy a principy sledují dobrovolnické programy v jižních zemích a jinak je dobrovolnictví pojmuto v severských státech. Velký rozdíl je v pojetí dobrovolnictví v zemích západní, střední a východní Evropy.

Dobrovolnictví v České republice není zdaleka tak rozvinuté jako v jiných západních zemích, a i když jsou pro nás zatím nedostižným cílem, bereme je jako vzor, jemuž se postupně přibližujeme spolu s občanským dozráváním české společnosti. Příležitost sledovat rozdílné pojetí a přístup lze například na pololetních setkáních Evropského dobrovolnického centra [www.cev.be](http://www.cev.be), kde jsou zastoupena jak národní centra, tak množství regionálních partnerů.

---

<sup>1</sup> PhDr. Jiří Tošner, PhDr. Olga Sozanská – Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích, Praha, Portál, s. r. o., 2006, 2. vydání, 152 s, ISBN 80-7367-178-6, str. 23

### **1.1.1 Historie dobrovolnictví v České republice**

Kořeny dobrovolnictví sahají už do období národního obrození a následně do doby prvního československého státu po roce 1918, kdy dobrovolné spolky významně ovlivnily kulturní úroveň mladého českého státu.

Existuje několik podob dobrovolnictví, které provází lidi od nepaměti. Dobrovolnictví je do jisté míry spjaté s naší morálkou a určitými postoji. Z historického hlediska je pojem dobrovolnictví přirovnán k dobročinnosti, kdy je „Dobročinnost považována za jednu z občanských ctností, která v naší západní kultuře má - bez ohledu na to, zda jsme věřící či ne - své kořeny v křesťanské a ještě hlouběji v židovské morálce“.<sup>2</sup> V devatenáctém století vznikala řada vlasteneckých spolků podporujících rozvoj umění, kultury, vzdělání a vědy. K rozvoji těchto občanských iniciativ a k rozvoji dobročinnosti přispělo národní obrození. Některé organizace přetrvaly v určité podobě i do dnešní doby – Hlávkova nadace, spolek Mánes, Sokol aj.<sup>3</sup> Po vzniku samostatného Československa se dobročinnost ještě rozvinula. Dobrovolné organizace byly bohatě strukturovány a zahrnovaly síť malých organizací a poboček po okresní, zemská a národní ústředí. V té době vznikl např. Československý červený kříž.

Vývoj byl přerušen německou okupací a později vznikem socialistického státu. Tradice dobrovolné práce byla za totalitního režimu násilně přerušena a činnost všech forem nezávislých organizací byla cílevědomě a systematicky redukována nebo zcela podřízena politickému vedení státu a komunistické strany. Ze strany státu docházelo k přísným kontrolám.<sup>4</sup> Ty organizace, které zůstaly nezávislé, byly státem pronásledovány a jejich majetek postupně konfiskován. Totalitní režim se dotkl i církevních spolků a charitativních organizací, které byly od roku 1951 systematicky rušeny.

### **1.1.2 Dobrovolnictví po roce 1989**

K postupnému uvolnění a postupné aktivizaci a znovuoobnovení občanských iniciativ došlo až v osmdesátých letech 20. století, zejména po roce 1989. Období po roce

---

<sup>2</sup> PhDr. Jiří Tošner, PhDr. Olga Sozanská – Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích, Praha, Portál, s. r. o., 2006, 2. vydání, 152 s, ISBN 80-7367-178-6, str. 36

<sup>3</sup> PhDr. Jiří Tošner, PhDr. Olga Sozanská – Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích, Praha, Portál, s. r. o., 2006, 2. vydání, 152 s, ISBN 80-7367-178-6, str. 29

<sup>4</sup> Bc. Jiřina Řezanková, Řízení práce dobrovolníků v Organizaci pro pomoc uprchlíkům, diplomová práce, Praha, Univerzita Karlova v Praze, fakulta humanitních studií, 2009, str. 14-15

1989 se vyznačovalo především hledáním vlastní identity české společnosti. Základním tématem byla myšlenka občanské společnosti vycházející ze spolupráce a vzájemné solidarity plnoprávných a svobodných občanů. Hlavním nositelem těchto myšlenek byl především prezident Václav Havel.<sup>5</sup>

Po roce 1989 vznikly tisíce nových spolků, organizací, aktivit a sdružení, které ač nedisponovaly žádným majetkem, stavěly na spolupráci, nadšení a zejména dobrovolné práci. Jako jedna ze základních hodnot byla znovuobjevena přirozená lidská potřeba pomáhat ostatním. Lidé začali hledat kromě profesního uplatnění jiné způsoby seberealizace, ve kterých by mohli využít svých dovedností a znalostí. V roce 1990 byl Federálním shromážděním přijat zákon č. 83/1990 Sb., o sdružování občanů a následovaly další zákony. Zákon č. 308/91 Sb., o svobodě náboženské víry a postavení církví a náboženských společností, zákon č. 248/95 Sb., o obecně prospěšných společnostech a zákon č. 227/97 Sb., o nadacích a nadačních fondech.<sup>6</sup>

Změnu přinesl Mezinárodní rok dobrovolníků. V lednu 2001 se uskutečnila v Amsterdamu konference s názvem *Dobrovolnictví – kapitál tisíciletí*. Cílem konference bylo umožnit účastníkům vyměnit si navzájem nápady a zkušenosti a zároveň rozšířit svoje vědomosti o tom, jak je třeba rozvíjet a podporovat dobrovolnictví. Na základě toho se začalo pracovat na právní úpravě dobrovolnictví. Byly vypsané granty na dobrovolnické programy a byla připravena řada aktivit přibližujících dobrovolnictví veřejnosti.

V dnešní době je dobrovolnictví spojováno s různými sociálními a přírodními událostmi jako jsou záplavy, povodně nebo sněhové kalamity. Zde spolupracujeme přímo nebo nepřímo pomocí finančních darů a nabídkou dobrovolné pomoci. Dobrovolnictví získává postupně profesionální podobu vlivem rychlého a kvalitního rozvíjení zejména neziskového sektoru.

Rok 2011 byl vyhlášen Radou EU jako Evropský rok dobrovolných činností na podporu aktivního občanství. Česká republika si v první polovině roku 2009 zvolila dobrovolnictví jako hlavní téma pro svoje předsednictví v Radě EU v oblasti mládeže a zavázala se k aktivnímu naplňování Doporučení Rady EU o mobilitě mladých

---

<sup>5</sup> PhDr. Jiří Tošner, PhDr. Olga Sozanská – Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích, Praha, Portál, s. r. o., 2006, 2. vydání, 152 s, ISBN 80-7367-178-6, str. 30

<sup>6</sup> PhDr. Jiří Tošner, PhDr. Olga Sozanská – Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích, Praha, Portál, s. r. o., 2006, 2. vydání, 152 s, ISBN 80-7367-178-6, str. 30

dobrovolníků napříč Evropskou unií. V České republice se tímto orgánem stalo Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy.

V rámci Evropského roku dobrovolnictví 2011 vznikl národní webový portál [www.dobrovolnik.cz](http://www.dobrovolnik.cz) spolu s Databází dobrovolnických příležitostí.

### **1.1.3 Evropský rok dobrovolných činností na podporu aktivního občanství**

Hlavním cílem Evropského roku dobrovolnictví 2011 je podpora občanského sektoru, zejména dobrovolných činností napříč oblastmi a to na celostátní, regionální i místní úrovni.

#### **Čtyři hlavní cíle evropského roku jsou:**

- ✓ Snížit překážky pro vykonávání dobrovolné činnosti v Evropské unii. Usilovat o to, aby bylo v Evropské unii vytvořeno prostředí příznivé pro dobrovolnictví s cílem zakotvit dobrovolnictví jako součást podpory občanské účasti a činností lidí pro lidi.
- ✓ Posílit pravomoci dobrovolnických organizací a zvýšit kvalitu dobrovolnictví. Umožnit organizátorům dobrovolných činností, aby zlepšili jejich kvalitu, s cílem usnadňovat dobrovolné činnosti a pomáhat organizátorům zavádět nové druhy dobrovolných činností. Podněcovat navazování kontaktů, mobilitu, spolupráci a součinnost v rámci občanské společnosti a mezi občanskou společností a dalšími oblastmi v rámci Evropské unie.
- ✓ Oceňovat a uznávat dobrovolné činnosti s cílem podporovat vhodné pobídky pro jednotlivce, společnosti a organizace pro rozvoj dobrovolníků. Na úrovni Evropské unie a členských států zajistit uznávání dobrovolnictví ze strany tvůrců politik, organizací občanské společnosti, veřejných institucí.
- ✓ Zlepšit povědomí o hodnotě a významu dobrovolnictví s cílem zlepšit obecné povědomí o důležitosti dobrovolnictví.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Dobrovolnik.cz, *Evropský rok dobrovolnictví 2011* [online]. 2011 [cit 2011-11-20] dostupné z: <http://www.dobrovolnik.cz/evropsky-rok-dobrovolnictvi-2011/>

### **1.1.4 Právní zakotvení dobrovolnictví v České republice**

S vývojem dobrovolnictví vznikl zákon o dobrovolnické službě. Právní zakotvení dobrovolnictví nebylo do roku 2002 zaznamenáno v našem právním systému. Do té doby byla činnost dobrovolníků upravena pouze v různých smlouvách a závazcích, které uzavíraly organizace mezi sebou. Zcela chyběla jasná definice dobrovolníka, dobrovolnické práce a způsob organizace dobrovolnické činnosti v organizaci. Chybělo jasné vymezení práv a povinností ve vztahu k organizaci a dobrovolníkovi.<sup>8</sup> K dobrovolnictví se vztahuje zákon č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě), ve znění pozdějších předpisů, který vstoupil v platnost 1. ledna 2003 a upravuje podmínky pro státem podporované dobrovolnictví. Je prvním právním předpisem upravujícím statut dobrovolníka v České republice. Upravuje pouze jeden vybraný druh dobrovolnictví a to manažersky a soustavně vedené dobrovolnictví ve prospěch potřebných lidí nebo činností.<sup>9</sup>

### **1.1.5 Zákon o sociálních službách ve vztahu k výkonu dobrovolnické služby**

K 1.1.2007, s nabytím účinnosti zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, dochází ke změně v posuzování profesionálních pracovníků vykonávajících odbornou činnost. Tento zákon v § 115 vymezuje okruh pracovníků v sociálních službách vykonávajících odbornou činnost a v § 116 pak činnosti vykonávané pracovníkem v sociálních službách.

Pracovníci v sociálních službách vykonávají činnosti v pracovně právním vztahu, avšak dobrovolník není pracovníkem ve smyslu pracovně právních předpisů. Zde se řídíme zákonem o dobrovolnické službě. Ostatní činnosti týkající se dobrovolnictví, který zákon o dobrovolnické službě neupravuje se řídí zákonem č. 40/1964 Sb., občanským zákoníkem, kde jsou definovány práva a povinnosti jednotlivých smluvních stran. Zde zákon o sociálních službách označuje tyto osoby jako „jiné“, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem sociálních služeb.

V sociálních službách by dobrovolníci měli uzavřít smlouvu o výkonu dobrovolnické služby dle § 5, odst. 1, 2, 3 a zákona o dobrovolnické službě a působit dle pravidel, které poskytovatel definuje podle Standardu kvality sociálních služeb č. 9,

---

<sup>8</sup> Řezanková Jiřina, Řízení práce dobrovolníků v Organizaci pro pomoc uprchlíkům, diplomová práce, Praha, Univerzita Karlova v Praze, fakulta humanitních studií, str. 19

<sup>9</sup> Odborný časopis Sociální služby, ročník: XII. červen-červenec 2010, str. 12

kritéria uvedeného pod písmenem d, přílohy č. 2, prováděcí vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.<sup>10</sup>

V personálním standardu kvality č. 9d) se praví: „Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.“

Od roku 2009 jsou stanovena pravidla pro působení dobrovolníků i ve zdravotnických zařízeních. Tento systém organizace a řízení dobrovolnického programu v nemocnicích a pravidla pro integraci dobrovolnictví ve zdravotnictví v roce 2008 navrhla společnost Consult Hospital s.r.o., v níž působí zejména MUDr. Ivana Kořínková, která byla iniciátorkou prvních organizovaných dobrovolnických programů ve Fakultní nemocnici v Motole v roce 1999.<sup>11</sup>

## 1.2 Základní pojmy vztahující se k dobrovolnictví

Zákon o dobrovolnické službě do českého právního řádu zavedl několik nových pojmů. Jak již bylo zmíněno, zákon o dobrovolnictví se vztahuje na podmínky, ze kterých stát podporuje dobrovolnickou službu a na dobrovolníky, kteří tuto službu bez nároku na odměnu vykonávají. Zákon především ošetřuje nábor, evidenci, přípravu a výkon dobrovolnické činnosti.

Uvádím základní pojmy – klíčová slova vztahující se k dobrovolnictví:

**Vysílající organizace** - je nestátní nezisková organizace se sídlem na území České republiky, která dobrovolníky vybírá, eviduje, připravuje pro výkon dobrovolnické služby a uzavírá s nimi smlouvy o výkonu dobrovolnické služby za předpokladu, že je držitelem akreditace.<sup>12</sup> Jde o občanská sdružení, obecně prospěšnou společnost, církev nebo církevní právnickou osobu.

---

<sup>10</sup> Dobrovolnik.cz, *Stanovisko MPSV k zařazování dobrovolníků do sociálních služeb* [online]. 2011 [cit 2011-04-13] dostupné z: <http://www.dobrovolnik.cz/management-dobrovolnictvi/dobrovolnictvi-a-paragrafy/>

<sup>11</sup> Dobrovolnik.cz, *Dobrovolnictví a paragrafy*, [online]. 2011 [cit 2011-04-13] možno dostupné z: <http://www.dobrovolnik.cz/management-dobrovolnictvi/dobrovolnictvi-a-paragrafy/>

<sup>12</sup> Zákon č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů

**Akreditace a akreditovaná vysílací organizace** – akreditace je doklad o splnění podmínek obsažených v zákonu o dobrovolnické službě. Akreditaci uděluje Ministerstvo vnitra ČR vysílací organizaci na návrh akreditační komise na dobu tří let.

**Přijímající organizace** – je právnická nebo fyzická osoba, ve které dobrovolník svoji činnost vykonává.

**Dobrovolník** - nejvíce používanou definicí, která je uváděna v různých příručkách a publikacích věnujícím se dobrovolnictví je, definice Sozanské a Tošnera<sup>13</sup>, kteří charakterizují dobrovolnou práci potažmo dobrovolníka jako „člověka, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, svoji energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí či společnosti.“<sup>14</sup>

**Dobrovolníkem** je podle zákona o dobrovolnické službě § 3 odst. 1 písm. a) „fyzická osoba starší 15 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby na území České republiky“, nebo osoba podle písm. b) starší „18 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby v zahraničí, která se na základě svých vlastností, znalostí a dovedností svobodně rozhodne poskytovat dobrovolnickou službu.“ Dobrovolník vykonává dobrovolnickou službu na základě smlouvy uzavřené s vysílací organizací.“<sup>15</sup>

**Dobrovolnická služba** – je podle zákona o dobrovolnické službě § 2, odst. 1, písm. a) myšlena činnost, při které dobrovolník poskytne pomoc lidem sociálně znevýhodněným, ohroženým a z rizikových skupin. Dále pomáhá při živelných katastrofách, při ochraně životního prostředí, při péči o kulturní památky a při uskutečňování rozvojových programů. Dobrovolnická služba není činnost týkající se uspokojení osobních zájmů. Nesmí být vykonávána v rámci pracovního poměru nebo studijních povinností dobrovolníka.

---

<sup>13</sup> **PhDr. Jiří Tošner**, psycholog a psychoterapeut, předseda a projektový manažer občanského sdružení HESTIA, Národního dobrovolnického centra. Je členem Rady vlády ČR pro nestátní neziskové organizace.

**PhDr. Olga Sozanská** je psycholožka. V současné době vede Národní dobrovolnické centrum, je členkou výboru IAVE – Mezinárodní asociace pro dobrovolnické úsilí. Oba autoři působí jako lektori, supervizoři a koordinátoři sociálních projektů.

<sup>14</sup> PhDr. Jiří Tošner, PhDr. Olga Sozanská – Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích, Praha, Portál, s. r. o., 2006, 2. vydání, 152 s, ISBN 80-7367-178-6, str. 35

<sup>15</sup> Zákon č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů

**Supervize** - Aby nedošlo ke ztrátě motivace dobrovolníků a ke ztrátě samotného dobrovolníka je důležitou prevencí supervize. Supervizi dobrovolníků zprostředkovává supervizor s koordinátorem a hraje svoji základní roli jako zpětná vazba a komunikační kanál mezi dobrovolníky, ostatními pracovníky organizace a klienty. Supervize je možností, jak se otevřeně svěřit se svými pochybnostmi a omyly, bez obavy z nepochopení a výčitek. Hlavním cílem supervize v pomáhajících činnostech je kvalita péče o klienty. Supervize umožňuje podívat se na svou práci z různých hledisek – z pohledu klientů a jejich potřebné péče, z pohledu organizace a jejího poslání i z pohledu pracovníka a jeho role v organizaci. V případě potřeby koordinátor může zajistit dobrovolníkovi individuální supervizi jeho činnosti. Supervizní sezení je také vhodnou příležitostí, jak ocenit dobrovolníka za to, co pro organizaci dělá. Zde se setkávají lidé, kteří jsou si blízcí zájmy i životními hodnotami.

### 1.2.1 Akreditace

Zákon o dobrovolnické službě předpokládá, že Ministerstvo vnitra ČR bude udělovat po splnění zákonem stanovených podmínek vysílajícím organizacím akreditaci, na základě níž tyto akreditované organizace budou organizovat výběr a přípravu dobrovolníků v určených oblastech a vysílat je k výkonu dobrovolnické služby. Stát jim tak může krýt část výdajů s touto činností spojených. Akreditace se udělují na základě zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě), které mají tříletou platnost. Takto akreditované organizace mohou žádat o státní dotaci na činnosti vymezené zákonem o dobrovolnické službě.<sup>16</sup> O udělení akreditace může požádat občanské sdružení, obecně prospěšná společnost, církev nebo náboženská společnost, církevní právnická osoba církve nebo náboženské společnosti. Tyto jmenované organizace musí mít sídlo na území České republiky. Platná akreditace poté umožňuje požádat o dotaci, zejména na vybavení a služby týkající se přímo dobrovolníků.

V rámci Evropského roku dobrovolnictví 2011 pracuje mezirezortně Ministerstvo vnitra ČR, Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy spolu s Radou vlády

---

<sup>16</sup> Ministerstvo vnitra České republiky, *Akreditace*, [online]. 2010 [cit 2011-04-17] dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/dobrovolnicka-sluzba-akreditace.aspx>

pro neziskové organizace na novelizaci zákona o dobrovolnické službě nebo dokonce na zcela novém pojetí zákona o dobrovolnictví.

### 1.2.2 Dotace

Vysílající organizace, která již obdržela akreditaci v oblasti dobrovolnické služby, má právo požádat MV ČR o dotaci na svoji činnost. O poskytnutí dotace rozhoduje Ministerstvo vnitra. Na její poskytnutí není právní nárok a na proces poskytování se nevztahuje správní řád.<sup>17</sup>

Dotace může být podle zákona o dobrovolnické službě poskytnuta na:

- hrazení pojistného kryjícího odpovědnost za škodu na majetku nebo na zdraví, kterou způsobí dobrovolník sám nebo mu bude způsobena
- zaplacení pojistného na důchodové pojištění, je-li dobrovolnická služba vykonávána dlouhodobě, tj. po dobu delší než 3 měsíce, a alespoň v rozsahu překračujícím v průměru 20 hodin v kalendářním týdnu
- pokrytí výdajů spojených s evidencí dobrovolníků, s jejich přípravou na výkon dobrovolnické služby a se zajišťováním výkonu dobrovolnické služby.<sup>18</sup>

U ministerstva zdravotnictví je možno od roku 2002 žádat o grant na dobrovolnictví ve zdravotnických zařízeních.

### 1.3 Typy a charakteristiky dobrovolnictví

V dnešní době lze charakterizovat dobrovolnictví i ve smyslu aktivit a činností, kterými se vyznačuje. Nejde prioritně jen o fyzickou pomoc, ale také například o dárcovství, pomoc v tíživé sociální či zdravotní situaci aj.<sup>19</sup>

Dobrovolnictví může mít dále formu dárcovství, občanské výpomoci, dobrovolnictví vzájemně prospěšného a veřejně prospěšného dobrovolnictví.

---

<sup>17</sup> Pravidla pro udělování akreditací vysílajícím organizacím v oblasti dobrovolnické služby, *Podmínky žádosti o dotace a jiná ustanovení*, [online] 2005 [cit 2011-04-17] dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/732> čl.5

<sup>18</sup> Neziskovky.cz, *Akreditace dobrovolnické služby*, [online]. 2008 [cit 2011-04-17] dostupné z: <http://neziskovky.cz/cz/fakta/neziskovy-sektor-v-cr/aktuality/1241.html>

<sup>19</sup> Řezanková Jiřina, *Řízení práce dobrovolníků v Organizaci pro pomoc uprchlíkům*, diplomová práce, Praha, Univerzita Karlova v Praze, fakulta humanitních studií, str. 16

**Dárcovství** se vyznačuje poskytováním jak finančních, tak i nepeněžitých darů určených přímo potřebným občanům. Do této oblasti patří různé sbírek, nadací a nadačních fondů, ale také darování krve či kostní dřeně.

**Občanská výpomoc** je součástí společnosti. Dobrovolná činnost je zaměřená převážně na rodinu, příbuzenstvo a sousedy. Jde o systém vzájemných protislužeb v kruhu blízkých osob.

**Vzájemně prospěšné dobrovolnictví** je dobrovolná činnost probíhající v rámci komunity. Jedná se o mnoho kulturních, sportovních, dětských a mládežnických organizací, kde určité skupiny občanů dobrovolně, sami pro sebe, své přátele, sousedy a občany realizují řadu aktivit.

**Veřejně prospěšné dobrovolnictví** je dobrovolná činnost, prostřednictvím dobrovolnických center.

### 1.3.1 Charakteristické oblasti dobrovolnictví

Dle zákona o dobrovolnické službě se dobrovolnictví dělí na službu krátkodobou (do tří měsíců), kde se většinou jedná o pomoc při zajištění jednorázových akcí různých organizací a dlouhodobou dobrovolnickou službou v minimální délce čtyř měsíců a může trvat i několik let. Tento typ dobrovolnictví je státem více podporován.

S dobrovolníky se nejčastěji setkáváme v nestátních neziskových organizacích, které po roce 1989 kromě obnovy své činnosti rehabilitují také dobrovolnictví jako jednu z občanských ctností, která je v řadě zemí světa považována za samozřejmou součást života.<sup>20</sup> Neziskové organizace mají různou právní formu – občanská sdružení, účelová zařízení církve a prospěšné společnosti. Prvotním cílem těchto organizací není zisk, ale poslání, k němuž vznikly.

Oblasti s největším zapojením dobrovolníků v současnosti, ve kterých lze v České republice, dlouhodobě či krátkodobě působit jako dobrovolník, je několik:

- **Sociální a zdravotní oblast** – z hlediska využití dobrovolné činnosti, je jednou z nejpočetněji zastoupených. K nejznámějším sociálním a zdravotním neziskovým organizacím, které se aktivně podílejí na diskusích a změnách v oblasti sociální

---

<sup>20</sup> Dobrovolnik.cz, *Dobrovolnictví v české společnosti*, [online]. 2011 [cit 2011-04-13] dostupné z: <http://www.dobrovolnik.cz/oblasti-dobrovolnictvi/druhy-dobrovolnictvi/>

a zdravotní politiky patří Česká katolická charita, Naděje, Výbor dobré vůle – Nadace Olgy Havlové nebo Národní dobrovolnické centrum HESTIA. Jde hlavně o pomoc osobám se zdravotním postižením, seniorům, lidem drogově či jinak závislým nebo dětem z dětských domovů či jinak sociálně znevýhodněným.

- **oblast humanitární pomoci – humanitární organizace a organizace na ochranu lidských práv** – organizace vznikaly po roce 1989 a do podvědomí se dostaly s událostmi spojené s válečným stavem na Balkáně a v Čečensku. Mezi nejznámější organizace patří ADRA a Člověk v tísni. Kromě působení ve válečných oblastech se dobrovolníci podílejí i na akcích vnitrostátních, nejčastěji se jedná o pomoc při záplavách nebo jiných živelných katastrofách. Mezi nejznámější organizace zabývající se uprchlíky a organizace zaměřují se na ochranu lidských práv, obětí trestných činů nebo jiných znevýhodněných skupin patří Český helsinský výbor, Český červený kříž, Organizace pro pomoc uprchlíkům apod.
- **ekologie a pomoc při ochraně přírody** – oblast zaměřující se na životní prostředí, spojené s ekologií a ochranou zvířat. Nejznámější organizace je Greenpeace, hnutí DUHA, Děti země atd. Dále jde také o regionální pomoc, např. při obnově lesa nebo péče o zachování čistoty krajiny a měst.
- **kulturní oblast** – řada neziskových organizací se zaměřuje na ochranu a revitalizaci kulturních památek. Jde o pomoc při obnově a rekonstrukci hradů, zámků nebo kostelů. Dále to jsou organizace, jež se snaží vytvářet alternativní kulturní projekty v oblasti divadla, moderního tance, výtvarného umění nebo pořádání festivalů.
- **oblast volného času, vzdělávání a sportu** – nejčastěji zaměřeno na mimoškolní volnočasové aktivity. Dobrovolníci pomáhají v různých pohybově zaměřených oddílech, kde zastávají vysoce odbornou práci (např. trenéři, cvičitelé). Pomáhají také při organizování, dopravě, údržbě nebo pořadatelsví. Tato práce nevyžaduje odbornou způsobilost. Mezi známé můžeme řadit Skaut nebo Sokol.

Po roce 1989 se objevuje **zahraniční dobrovolná služba**, kdy k nám přijela řada dobrovolníků především z USA a ze západoevropských zemí. Jejich činnost byla převážně zaměřena na výuku jazyků. Postupem času vznikají i u nás organizace, které se věnují vysílání dobrovolníků do zahraničí. Dobrovolníci se nejčastěji věnují odstraňování

následků přírodních katastrof či válečných událostí. U nás jsou typické tzv. letní „workcamps“<sup>21</sup> nebo dlouhodobé pobyty v zahraničí. Mezi největší humanitární organizace v České republice, jež poskytují humanitární, sociální a rozvojovou pomoc nejen doma patří ADRA, Člověk v tísni, Charita a další.

### 1.3.2 Motivy dobrovolné činnosti

Častými motivy a důvody dobrovolníků, které vedou k tomu, stát se dobrovolníkem jsou:

- ✓ získání nových zkušeností a praxe
- ✓ navázání nových přátelství
- ✓ být potřebný
- ✓ být užitečný
- ✓ využití volného času
- ✓ smysluplnost
- ✓ pomoci a dělat radost někomu druhému
- ✓ mít dobrý pocit

Dobrovolník nemusí být vždy pozitivně motivován. Motivy dobrovolníků nemusí být jednoznačně prospěšné pro ostatní. Když zjistíme, co člověka k dobrovolné činnosti motivuje, můžeme vytvořit podmínky, jež budou jeho motivaci zpevňovat. Pro toho, kdo zodpovídá za práci s dobrovolníky (většinou koordinátor dobrovolníků), je důležité včas nevhodné motivy rozpoznat a zájemce o spolupráci s pochybnými motivy korektně odmítnout.

Mezi nevhodné, někdy až nebezpečné motivy uchazeče o dobrovolnou práci patří:

- ❖ Soucit vedoucí k degradaci klienta
- ❖ Nepřiměřená a zbytečná zvědavost

---

<sup>21</sup> Workcamp je dvou až třítydenní akce, na které se scházejí mladí lidé z celého světa a pracují na dobročinném projektu a společně tráví volný čas. Nejvíce jich probíhá v době letních prázdnin. Organizují se po celém světě. Workcampu se může zúčastnit každý mladý člověk od 18 let s komunikativní znalostí angličtiny.

- ❖ Služba pramenící z pocitu povinnosti
- ❖ Skutkaření, snaha něco si zasloužit
- ❖ Touha obětovat se, osobní neštěstí (úmrtí v rodině), se kterým si uchazeč neví rady a proto chce ve službě hledat vlastní duševní rovnováhu
- ❖ Osamělost a z ní pramenící touha po přátelství
- ❖ Pocit vlastní důležitosti, nenahraditelnosti
- ❖ Nedostatek sebeúcty a s ním spojená touha potkat ještě ubožejší lidi
- ❖ Panovačnost, touha ovládat jiné a uplatnit svůj vliv<sup>22</sup>

Snaha pomoci z těchto důvodů většinou zakrývá skutečnou touhu po moci nad někým jiným, po uznání apod. Tyto negativní motivy se většinou odhalí při prvním osobním pohovoru se zájemcem nebo při vyplnění Dotazníku dobrovolníka.

Je proto velmi důležité vědět, proč chce dobrovolník nezištně pomáhat a proč si k tomu vybral právě tuto danou organizaci. Většinou jde o motiv ve snaze změnit společnost, touze po získání nových zkušeností, snaze změnit životní prostředí nebo přání zlepšit život určité skupiny obyvatel. Neméně častými motivy je chuť připravit se na aktivní stáří nebo potřeba získat odbornou praxi jako student či touha stát se spolupracovníkem významné organizace.

### **1.3.3 Práva dobrovolníka**

Stejně jako každý občan i dobrovolník má svá práva. Mezi práva dobrovolníka patří: dostat úplné informace o poslání a činnosti organizace, ve které chce dobrovolník pomáhat, dostat informace o činnosti, kterou by měl dobrovolník vykonávat, včetně její obsahové a časové náplně. Tato činnost pak bude naplňovat jeho očekávání, kontakt a spolupráci s koordinátorem dobrovolníků nebo jinou osobou, která je pověřena kontaktem s dobrovolníky v dané organizaci. Je důležitý kontakt a spolupráce s osobou, která dobrovolníkovi činnost zadává a zpět ji přijímá od organizace. Podmínkou je zaškolení, výcvik a trénink, následně supervize (setkání, během kterého může dobrovolník sdělit své pocity, zkušenosti, problémy i úspěchy) – buď individuálně či ve skupině

---

<sup>22</sup> PhDr. Jiří Tošner, PhDr. Olga Sozanská – Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích, Praha, Portál, s. r. o., 2006, 2. vydání, 152 s, ISBN 80-7367-178-6, str. 46

společně s jinými dobrovolníky působícími v organizaci. Má právo odmítnutí, pokud činnost nebude vyhovovat jeho zájmům a schopnostem, možnost účastnit se hodnotícího procesu a zjistit, zda vykonávaná činnost byla efektivní, být za dobře vykonanou činnost morálně ohodnocen a být pro výkon dobrovolné činnosti pojištěn, alespoň pro případ odpovědnosti za škody.<sup>23</sup>

#### 1.3.4 Povinnosti dobrovolníka

Mezi povinnosti dobrovolníka patří zejména dodržovat zákon o dobrovolnické službě a podmínky výkonu dobrovolnické činnosti dohodnuté s vysílací organizací ve smlouvě, absolvovat přípravu k dobrovolnické činnosti, předložit zdravotní a jiné doklady (například výpis z rejstříku trestů, doklady o dosaženém vzdělání) podle požadavků vysílací organizace a povahy dobrovolnické služby. K dalším povinnostem dobrovolníka patří splnit úkoly, ke kterým se zavázal, spolehlivost, nezneužívat projevené důvěry, požádat o pomoc, kterou při své činnosti potřebuje, znát a brát na vědomí své limity (časové, zdravotní atd.), být „týmovým hráčem“, ztotožňovat se s posláním organizace, pro kterou činnost vykonává.<sup>24</sup>

#### 1.3.5 Koordinátor dobrovolníků

Klíčovou postavou každého profesionálně vedeného dobrovolnické programu je koordinátor, jehož pracovní náplní je výběr dobrovolníků spojený s propagací činnosti organizace, výcvik dobrovolníků včetně zpracování metodiky, řízení a zařazování dobrovolníků do chodu organizace, supervize a hodnocení dobrovolníků. Koordinátor společně se supervizorem plánuje a vede **supervize pro dobrovolníky**, působí jako kontaktní pracovník mezi dobrovolníky, ostatním personálem, klienty i vedením organizace.

Stejně tak probíhají pravidelně supervize pro koordinátory dobrovolníků. Smyslem supervize pro koordinátory je možnost vzájemného setkávání a předávání si zkušeností z práce s dobrovolníky. Dále ujasnění si své role koordinátora dobrovolníků v rámci organizace a zabývat se aktuálními tématy, potížemi a problémy, které se při práci s dobrovolníky, klienty nebo kolegy mohou objevit. Koordinátorem může být buď placený

<sup>23</sup> APPN, o.s. *Práva dobrovolníka*, [online], dostupné z: <http://www.appn.cz/prava-dobrovolnika> [cit 2011-03-26]

<sup>24</sup> Hodač Tomáš, Alice Marciszová a spol., Informační brožura - dobrovolnictví, Praha 2009, str. 11-12

zaměstnanec či dobrovolník. Na jeho kvalitu práce jsou kladeny podobné nároky jako na zaměstnance.

## 1.4 Shrnutí

V předchozích kapitolách jsem se Vám pokusila přiblížit dobrovolnictví, jeho smysl, důležitost a samozřejmě potřebnost. Je dobré pomáhat druhým, protože nikdy nevíme, kdy budeme potřebovat pomoc sami. Také je důležité vyzvednout roli dobrovolníka v jakékoliv organizaci, kdy dobrovolníkem se může stát v podstatě kdokoli, protože každý z nás umí něco, co může dát nebo nabídnout druhým, kdo ze své dobré vůle, ve svém volném čase a bez nároku na finanční odměnu vykonává činnost ve prospěch jiných lidí nebo organizací. Dobrovolníky můžete potkat ve zdravotnictví, sociálních službách, sportu, kultuře, ochraně životního prostředí, práci s dětmi a mládeží i jinde.

„Dobrovolnictví je o vzájemném respektu, toleranci a ochotě pomáhat, což jsou hodnoty, díky nimž vytváříme lepší svět.“<sup>25</sup> Je potřeba zvyšovat podvědomí a dobrou informovanost o dobrovolnictví v celé společnosti.

## 1.5 Akreditovaná dobrovolnická organizace v Děčíně

V našem městě je pouze jediná organizace, která má akreditaci pro výkon dobrovolnické služby. Je jím akreditované Dobrovolnické centrum Slunečnice, které zahájilo svoji činnost v roce 2008.

Slunečnice, o. s., je organizace s dvanáctiletou tradicí v poskytování služeb lidem s mentálním a zdravotním postižením. Usiluje o integraci osob s postižením do běžného života a pomáhá jim při zajišťování důstojných životních podmínek. Je plně profesionální organizací využívající práce stálých pracovníků, externistů a dobrovolníků.<sup>26</sup> Hlavní aktivitou je celoroční program Dobré odpoledne, kde dobrovolník jednou týdně tráví čas s handicapovaným kamarádem. Dalšími aktivitami jsou doprovody klientů do tréninkových pracovišť. Dobrovolníci zde také vedou divadelní skupinu a kroužek vaření, věnují se s klienty dopolední kreativní činnosti.

---

<sup>25</sup> Dobrovolnické centrum Ústí nad Labem, *Dobrovolnická činnost*, [online]. 2005 [cit 2011-04-10] dostupné z: [http://www.dcul.cz/stranky/dobrovolnik\\_cinnost.htm](http://www.dcul.cz/stranky/dobrovolnik_cinnost.htm)

<sup>26</sup> Slunečnice, o.s., *Historie dobrovolnictví Slunečnice*, o.s., [online] 2010 [cit 2011-05-06] dostupné z: <http://slundecin.org/DCS/?historie-dobrovolnictvi>

Slunečnice, o. s., je také vysílající organizací a dobrovolníci mohou vykonávat dobrovolnickou službu také v jiných zařízeních, která vyhovují jejich schopnostem, dovednostem a představám o pomoci. Mohou si zvolit z těchto třech:

- Agentura Osobní asistenční služby
- Pedagogicko-psychologická poradna
- Křesťanské společenství Jonáš

Agentura Osobní asistenční služby je zaměřená na pomoc a péči o seniory. Pedagogicko-psychologická poradna pracuje především s dětmi, zde dobrovolníci mohou pomáhat např. s doučováním dětí. Křesťanské společenství Jonáš se snaží o zapojení dospělých občanů sociálně vyloučených nebo ohrožených sociálním vyloučením do běžného způsobu života. V nízkoprahovém denním centru jim je poskytnuta sociální pomoc. Zde jsou dobrovolníci nápomocni s provozem veřejné vývařovny a distribuci obědů do malých firem, lékařských ordinací, lékáren, seniorům a do mateřských center.

### **1.5.1 Nezaměstnaní jako dobrovolníci**

Slunečnice o.s. v rámci boje proti nezaměstnanosti, chudobě a sociálnímu vyloučení se díky své akreditaci zapojila do dobrovolné činnosti s lidmi, kteří jsou vedeni dlouhodobě na Úřadu práce ČR.

Novelizace zákona č. 111/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o pomoci v hmotné nouzi“) umožňovala od roku 2009 do konce roku 2011, jako jednu z alternativ řešení situace lidem na dávkách hmotné nouze vykonávat dobrovolnickou službu. Výkon dobrovolnické služby v rozsahu 20 a více hodin měsíčně se považoval za jednu z možností osoby v hmotné nouzi jako prokázání snahy o zvýšení příjmu vlastní prací.

Od roku 2012 došlo změnou zákona k tomu, že za výkon dobrovolnické služby již není bonifikace v podobě navýšení dávky. Přesto lidé v hmotné nouzi a nově i vybrané osoby vedené v evidenci uchazečů o zaměstnání mohou činnost v dobrovolnické organizaci vykonávat a tím splňovat požadavky Úřadu práce ČR. Pomoc v dobrovolnických organizacích a v neziskových organizacích je brána za jednu z možností činnosti vykonávaných v rámci veřejné služby. V případě odmítnutí by lidé přestali mít nárok na dávky pomoci v hmotné nouzi a došlo by k vyřazení z evidence uchazečů o zaměstnání.

Cílem těchto změn je obnovení pracovních návyků dlouhodobě nezaměstnaných, protože je jasné, že dlouhodobá nezaměstnanost s sebou přináší mnohá úskalí. Schopnost aktivně si hledat zaměstnání s postupem času klesá. S dlouhodobou nezaměstnaností je spojená sociální izolace a ztráta běžných návyků fungování v rámci společnosti. Hlavním cílem je podpořit a profesionalizovat zapojování dlouhodobě nezaměstnaných a osob v hmotné nouzi do dobrovolnické služby.<sup>27</sup>

Druhou neméně důležitou organizací v Děčíně je Krajská zdravotní, a.s. - Nemocnice Děčín, o.z., která zavedla dobrovolnický program v říjnu 2009. Oproti předchozí organizaci nemá potřebnou akreditaci pro výkon dobrovolnické činnosti. Nemůže proto skupině lidí, která je v evidenci Úřadu práce pomoci se začleněním do dobrovolných činností a tím snížit následky nezaměstnanosti. Avšak i mezi těmito lidmi jsou dobrovolníci, kteří se do dobrovolnické činnosti zapojili. Dobrovolnickému programu v děčínské nemocnici budu věnovat podstatnou část absolventské práce v praktické části.

---

<sup>27</sup> Metodika pro vysílací organizace - *Projekt Vítejte!*, Samolejová Jana, Dobrovolnické centrum, o. s., 2010, 26 s

## 2 Dobrovolnictví v nemocnicích

Dobrovolnický program v nemocnicích v České republice se datuje od roku 1999. V pilotní fázi se zkoušelo, zda půjde smysluplně zapojit „laika“ do léčebného procesu.

MUDr. Ivana Kořínková<sup>28</sup> byla iniciátorkou prvních organizovaných dobrovolnických programů ve Fakultní nemocnici v Motole v roce 1999, kde se o to pokusila na Klinice dětské onkologie. V dubnu 2001 bylo již 5 nemocnic a sociálně-zdravotních zařízení, které se zapojovaly do programu. Dobrovolnický program se realizoval na Klinice dětské onkologie ve Fakultní nemocnici Motol v Praze, v Odborném léčebném ústavu v Kroměříži, v Domě léčby bolesti s hospicem sv. Josefa v Rajhradě u Brna, v Léčebně dlouhodobě nemocných v Ryjčích v Ústí nad Labem a v Nemocnici v Českých Budějovicích. V roce 2002 vznikl již zmiňovaný zákon o dobrovolnické službě, jež vymezil práva a povinnosti dobrovolníka ve vztahu k organizaci. V roce 2005 vydalo dobrovolnické centrum FN Motol a Hestia NDC manuál „Praktický průvodce programem Dobrovolníci v nemocnicích“, který byl především určen pro zdravotnická, ale také i pro sociálně zdravotnická zařízení, která spolupracují, nebo jsou motivována spolupracovat s dobrovolníky.

V roce 2008 se realizoval projekt Metodika pro zavedení dobrovolnického programu v nemocnicích, který předložila společnost Consult Hospital s.r.o. Hlavním řešitelem byla opět MUDr. Ivana Kořínková a její spoluautorský tým. Autoři projektu navrhli metodické doporučení pro nastavení systému organizace a řízení dobrovolnického programu v nemocnicích. Metodika stanoví základní kritéria výkonu dobrovolnické činnosti, vymezuje pozice všech zúčastněných subjektů v procesu včetně koordinátorů dobrovolníků, zahrnuje vzory smluv a formulářů, principy evaluace a příklady dobré praxe. Metodické doporučení pro zavedení dobrovolnického programu v nemocnicích v souladu s procesy řízení rizik a bezpečnosti pacientů je uveřejněno ve Věstníku MZ ČR č. 6/2009 a na informačním portálu kvality MZ ČR. Tato metodika ošetřuje pravidla provozu bezpečného programu uvnitř nemocnice. Jak jsem již zmínila, od roku 2009 jsou stanovena

---

<sup>28</sup> **MUDr. Ivana Kořínková** vystudovala Fakultu dětského lékařství UK v Praze. V roce 2002 absolvovala stáž zaměřenou na profesionální řízení dobrovolnických programů v nemocnicích v Arizoně a Kalifornii v USA. Je autorkou metodiky pro systémově vedený dobrovolnický program v nemocnicích v ČR. Svou poradenskou činnost zaměřuje hlavně na zdravotnické a sociální organizace, které mají zájem spolupracovat s dobrovolníky, vzdělává koordinátory dobrovolníků, vede supervize pro dobrovolníky.

pravidla pro působení dobrovolníků ve zdravotnických zařízeních. Byla vypracována Metodika evaluace dobrovolnických programů ve zdravotnických zařízeních, která je uveřejněna ve Věstníku MZČR a na Portále kvality.

Mnohá nemocniční zařízení podle těchto metodických doporučení postupují a je jím podrobným návodem při činnostech. Nemocnice na organizaci programu může spolupracovat s nestátní neziskovou organizací anebo si program může řídit sama.

## 2.1 Dobrovolnická centra

Základním posláním dobrovolnických center je také propagace a podpora myšlenky dobrovolnictví ve společnosti a spolupráce s neziskovými organizacemi v regionu s cílem zapojení co největšího počtu obyvatel do řešení problémů komunity.<sup>29</sup> Pro dobrovolnické centrum je charakteristický zejména přesah jeho působnosti mimo rámec vlastních dobrovolnických programů, neméně důležitá je vzájemná spolupráce či konkurence organizací v regionu a kvalita spolupráce s místní samosprávou. Dobrovolnická centra v regionu napomáhají rozvoji dobrovolnictví zejména v neziskových organizacích a fungují jako prostředníci mezi dobrovolníky a přijímajícími organizacemi.

### 2.1.1 Národní dobrovolnické centrum HESTIA

Hlavním posláním této organizace je propagace, rozvoj a podpora dobrovolnictví. Společnost HESTIA se dobrovolnictví věnuje od svého počátku, to je od roku 1991. Vznikla z iniciativy skupiny manželských poradců s cílem podporovat pozitivní mezilidské vztahy v rámci rodiny i v širším kontextu občanské společnosti. V počátku připravovali semináře a kurzy pro sociální pracovníce a další pomáhající profese, vydávali adresáře sociálních služeb. To působila Hestia ještě jako nadace, později byla zvolena právní forma občanského sdružení řízeného sborem členů.

Teprve v roce 1998 se organizace a podpora dobrovolnictví vymezily jako samostatné činnosti a vzniklo Národní dobrovolnické centrum, které usiluje různými cestami o rozvoj dobrovolnictví.

V roce 2006 byl založen druhý organizační článek "HESTIA - Metodické a vzdělávací centrum". V jeho rámci se podílejí na projektech celoživotního vzdělávání

---

<sup>29</sup> PhDr. Jiří Tošner, PhDr. Olga Sozanská – Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích, Praha, Portál, s. r. o., 2006, 2. vydání, 152 s, ISBN 80-7367-178-6, str. 100

a systému kvality v sociálních službách. Kurzy jsou akreditovány MPSV jako součást celoživotního vzdělávání pracovníků sociálních služeb.

Hestia podporuje a realizuje výzkumné, výcvikové a vzdělávací programy, poradenství a terapii, supervize a stáže pro dobrovolníky i profesionály. Dále vydává účelové publikace, navazuje kontakty s iniciativami a institucemi s obdobnými cíli v ČR a v zahraničí a přispívá k propagaci a publicitě uvedených aktivit.

Za tu dobu pomohla při založení dvaceti regionálních dobrovolnických center, připravila řadu metodik, vyjednala pojištění dobrovolníků, pořádá pravidelné kurzy a supervizní kluby pro koordinátory dobrovolníků. Metodicky pomáhá více než padesáti organizacím sdruženým v Koalici dobrovolnických iniciativ. V roce 2001, v mezinárodním roce dobrovolníků se podílela na přípravě zákona o dobrovolnické službě. Spolupracuje s řadou mezinárodních dobrovolnických organizací, pořádá národní i mezinárodní konference věnované dárcovství a dobrovolnictví.<sup>30</sup> Je zřejmé, že v této oblasti je HESTIA nepostradatelným pomocníkem.

HESTIA NDC pomáhala také při vydání manuálu „Praktický průvodce programem Dobrovolníci v nemocnicích“, který je především určen pro zdravotnická, ale také i pro sociálně zdravotnická zařízení. Tento manuál je spolu s metodickým doporučením správným vodítkem, jak úspěšně zavést dobrovolnický program do nemocničních zařízení.

Přiblížím Vám dobrovolnický program nemocnice Děčín, která z těchto dokumentů čerpá a i pro něj je jistým vodítkem. Zde je dobrovolnický program velmi dobře zaveden a funguje na 5 lůžkových odděleních.

## 2.2 Krajská zdravotní, a.s. nemocnice Ústeckého kraje

Společnost Krajská zdravotní, a.s., která vznikla 1. září 2007 transformací pěti nemocnic do jednoho celku. Pět největších nemocnic, spadajících do té doby, coby samostatné subjekty, pod kompetenci Krajského úřadu Ústeckého kraje, se tak z příspěvkových organizací stalo odštěpnými závody nově založené Krajské zdravotní, a.s. Tu tvoří Nemocnice Děčín, Masarykova nemocnice v Ústí nad Labem, Nemocnice Teplice, Nemocnice Most a Nemocnice Chomutov. S ohledem na geografické rozmístění v regionu tvoří nemocnice jednu páteční síť zdravotnických zařízení pro celý Ústecký kraj. Nově tak vzniklo unikátní zdravotní zařízení, jehož prostřednictvím je pro občany

---

<sup>30</sup> HESTIA, *Informace o Hestii* [online]. 2010 [cit 2010-04-14] dostupné z: <http://www.hest.cz/>

Ústeckého kraje zajišťována dostupná a přitom maximálně efektivní a hospodárná síť, poskytující zdravotní péči, která by měla svou kvalitou odpovídat nejmodernějším trendům v medicíně.<sup>31</sup>

Dobvolnický program v Masarykově nemocnici v Ústí nad Labem byl započat již v roce 2002. Cesta až k současnému propracovanému systému nebyla snadná. Do roku 2006 fungoval pro nemocnici externí model, kdy byli dobrovolníci vysíláni z Dobvolnického centra, o.s. se sídlem v Ústí nad Labem. Od roku 2006 přijala nemocnice interní model, kde za program odpovídala koordinátora dobrovolníků Bohdana Furmannová. Postupně se program spustil do všech zbývajících nemocnic.

Nemocnice v Děčíně otevřela svoji dobrovolnickou kancelář DOBRO-DRUH jako poslední ze všech nemocnic Krajské zdravotní, a.s., tím se také stala součástí dobrovolnického programu „Dobvolníci v nemocnicích“.

Program dobrovolníci v nemocnicích v Ústeckém kraji je pod garancí a supervizí MUDr. Ivany Kořínkové, spoluautorky Metodiky programu „Praktický průvodce programem Dobvolníci v nemocnicích“. V současné době je dobrovolnický program Krajské zdravotní, a.s. kombinací interně – externího modelu, neboť ve dvou nemocnicích jsou zachována místa interních koordinátorek a kancelářů, ve třech nemocnicích dochází ke spolupráci s externími neziskovými organizacemi.

### 2.3 Dobvolnické kanceláře Krajské zdravotní, a.s.

K tomu, aby byla úspěšně realizována dobrovolnická činnost, je nutné mít jasné cíle. Cílem dobrovolnického programu v nemocnicích a posláním dobrovolníka je podílet se na komplexní léčbě pacientů zlepšováním psychosociálních podmínek tak, aby nebyl narušen léčebný režim, provoz nemocnice a dobrovolnická činnost vhodně doplnila práci zdravotnického personálu. Tento cíl musí být vždy v souladu s cíli a posláním domovské nemocnice. Cílem dobrovolnických kancelářů je oslovit a vyškolit dobrovolníky schopné

---

<sup>31</sup> Krajská zdravotní, a.s. nemocnice Ústeckého kraje, *Základní informace* [online]. 2010 [cit 2010-04-09] dostupné z: <http://www.kzcr.eu/o-nas/informace-o-spolecnosti/default.aspx>

poskytovat v rámci dobrovolnického programu služby pacientům. Dobrovolník je v mezích svých dovedností a schopností pro pacienta vítaným návštěvníkem, společníkem nebo také pomocníkem.

Činnost dobrovolnické kanceláře děčínské nemocnice se po více než dvouletém působení stala důležitou součástí péče o klienty. Během té doby se vytvořil tým dobrovolníků, který se významným způsobem podílí na zpříjemnění pobytu pacientů v nemocnici. Dobrovolníci se významnou měrou podílejí zejména na uspokojování psycho-sociálních potřeb pacientů. Dobrovolnickou kancelář a tým dobrovolníků vede od počátku vzniku Marcela Ridlová, která byla do funkce koordinátorky dobrovolníků uvedena 1.10.2009.

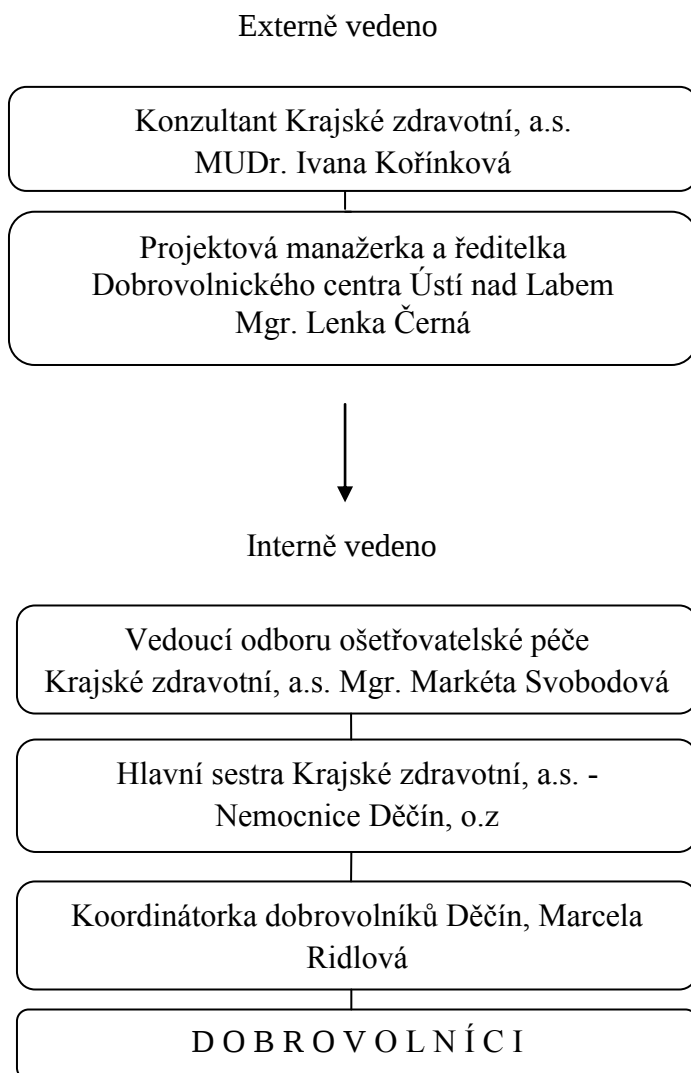
### **2.3.1 Akreditace pro nemocniční zařízení**

V kapitole 1.2.1 jsem se zmínila, že Ministerstvo vnitra ČR může udělit po splnění zákonem stanovených podmínek vysílajícím organizacím akreditaci. Akreditace dává možnost získat finanční dotaci na zajištění základního servisu a vybavení dobrovolníků pro dobrovolnickou činnost. Tato akreditace je jen pro nestátní neziskové organizace vysílající dobrovolníky do programů. Vzhledem k tomu, že společnost Krajská zdravotní, a.s. je obchodní společností, nemůže jí být uznána potřebná akreditace. Tudíž podstatnou část finančních zdrojů z dotačních programů MV ČR musí hradit jiným způsobem a z více zdrojů.

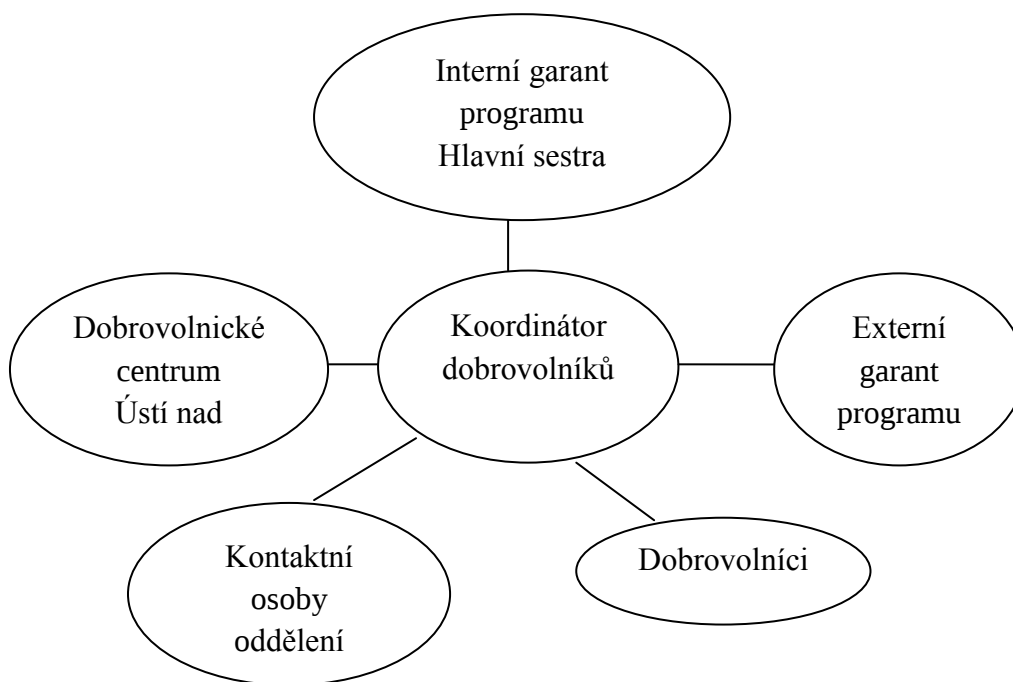
### **2.3.2 Náklady a nutné investice do nemocničního dobrovolnického programu**

V dobrovolnických programech tvoří personální náklady často hlavní a největší investici. Jedná se především o mzdové náklady na koordinátorku. Tím je zajištěna funkční a zároveň bezpečná koordinace dobrovolnického programu. Dále je nutné financovat zajištění základního servisu pro dobrovolníky, v podobě školení, supervize, pojištění a pomůcek. Je nutno také počítat s režijními náklady, kde nezbytnými položkami, sloužícími k základní komunikaci mezi koordinátorem s dobrovolníky a s veřejností, jsou telefonní poplatky a poštovní služby. Dalším nákladem je provoz kanceláře. Vzhledem k tomu, že se děčínská dobrovolnická kancelář nachází v prostorách nemocnice, jsou náklady za její provoz nižší. Nemocnice hradí dobrovolníkům pojištění, které kryje odpovědnost za škodu na majetku nemocnice nebo na zdraví a majetku pacientů.

### 2.3.3 Struktura metodického vedení dobrovolnické kanceláře v Děčíně



### 2.3.4 Základní organizační a komunikační schéma



Z tohoto schématu je zřejmé, že koordinátorka dobrovolníků je klíčovou osobou v nemocničních dobrovolnických programech. Od její činnosti se odvíjí kvalitní a efektivní organizace programu. Hlavní nároky v činnosti koordinátorky spočívají ve schopnosti práce s lidmi, nejen s dobrovolníky, ale i se zdravotnickým personálem. Především na ní spočívá zodpovědnost vysvětlit srozumitelným způsobem činnost dobrovolníků řadovému personálu a tím dobrovolníkům připravit půdu pro vstup na jednotlivá oddělení. Koordinátorka také musí umět odhadnout aktuální možnosti konkrétního oddělení. Jedním z dalších předpokladů fungujícího dobrovolnického programu je rychlá a flexibilní reakce koordinátorky na potřeby dobrovolníků. V tomto případě záleží na provozním systému nemocnice.

S tím úzce souvisí dobrá komunikace a podpora interního garanta, který ze své pozice může účinně ovlivňovat úroveň dalších podmínek. V našem případě, je v této roli interního garanta hlavní sestra nemocnice, která prosadila koncepci tohoto programu.

Role externího odborného garanta programu spočívá převážně v metodických konzultacích, možnosti vidět a rozebrat program a jeho problematiku zvenku. Díky své pozici může garant lépe posoudit úroveň jednotlivých složek programu a jeho výslednou

efektivitu. V případě dlouhodobé spolupráce s oběma organizacemi může pak program zaštitit a podpořit v rámci jednotlivých dotačních projektů a programů.

Zdravotnické zařízení je charakteristické tím, že má pevně danou organizační a provozní strukturu. Na léčbě se podílí tým odborníků. Pro komplexní a kvalitní péči o pacienty je potřeba, aby dobrovolníci si byli dobře vědomi své role, svých předností, možností i nutných omezení a spolupracovali s tímto personálem. Dobrovolníci prostřednictvím různých aktivit ulehčují pacientům jejich pobyt v nemocnici. Nenahrazují práci odborného personálu, ale doplňují ji tam, kde je to vhodné a možné. Náplň a hranice dobrovolnické činnosti určuje personál. Proto otevřená a dobrá komunikace je mezi zúčastněnými stranami v programu nezbytná. Činnost dobrovolníků je orientována na vyplnění volného času dlouhodobě hospitalizovaných dětských i dospělých pacientů. Dobrovolníci se pacientům věnují buď skupinově nebo individuálně, podle potřeb, možností a přání pacienta a také podle doporučení ošetřujícího personálu. Celý program je řízen odborně koordinátorem dobrovolníků a konzultován se zdravotnickým personálem daného oddělení tak, aby byla zajištěna bezpečnost pacientů.<sup>32</sup>

Konkrétní činnost, kterou dobrovolník na oddělení vykonává je proto přizpůsobena aktuálním potřebám pacienta. O tyto služby může požádat pacient prostřednictvím zdravotnických pracovníků na oddělení nemocnice nebo přímo u koordinátorky dobrovolníků. Dobrovolnická služba v nemocnici by tak měla být přínosem jak pro personál, tak i pro pacienty.

## 2.4 Postup práce s dobrovolníky

„Požadavky na dobrovolníky v nemocnici by měly být jasně definované a práce s dobrovolníky by měla mít nastavena jasná pravidla.“<sup>33</sup> Dobrovolnictví by nemělo narušovat fungování oddělení. Návštěva dobrovolníka na oddělení musí být dobře zkoordinovaná. Dobrovolník by měl patřit do týmu, který zajišťuje péči o pacienta, stejně tak, jako tam patří lékaři, zdravotní sestry, ošetrovatelky a další odborníci. Přítomnost a pomoc dobrovolníka v nemocnici pro pacienta znamená změnu nemocničního stereotypu, posílení sociálního a lidského kontaktu, možnost činností vyplňujících volný

---

<sup>32</sup> Dobrovolnické centrum Ústí nad Labem, *Dobrovolníci v nemocnicích – Hodnocení vývoje dobrovolnického programu v Masarykově nemocnici v Ústí nad Labem*, [online]. 2005 [cit 2010-11-20], dostupné z [http://www.dcul.cz/stranky/programy\\_dob\\_v\\_nem.htm](http://www.dcul.cz/stranky/programy_dob_v_nem.htm)

<sup>33</sup> Ministerstvo zdravotnictví ČR, Věstník MZ ČR, č. 6/2009, s. 106

čas, vedoucích k aktivitě a posilujících motivaci k návratu do života. Dobrovolník je pomocníkem ošetrovatelského personálu a podílí se na zlepšování nemocniční atmosféry.<sup>34</sup>

#### **2.4.1 Získávání dobrovolníků**

Získávání dobrovolníků pro dobrovolnický program je klíčový. Lze je získat různými způsoby. Nejčastější bývají např. webové stránky nemocnice, letáky, semináře a přednášky nebo oslovování studentů středních, vyšších a vysokých škol. Nábor probíhá po celý rok.

#### **2.4.2 Úvodní pohovor**

Osobní pohovor se zájemcem o dobrovolnickou činnost je důležitý. Cílem první schůzky je seznámit potenciálního dobrovolníka s cíli programu. Zájemce získá všechny potřebné informace o programu. Má tak možnost zjistit, jestli to odpovídá jeho představám o dobrovolnické činnosti. Koordinátor má tímto možnost zjistit pravou motivaci zájemce o dobrovolnictví. Zjistí také, jaké schopnosti a znalosti zájemce by se daly pro dobrovolnickou činnost využít.

#### **2.4.3 Výcvik dobrovolníků**

Před zařazením do programu absolvuje dobrovolník úvodní školení, které je zaměřeno na orientaci v organizačním systému a provozu nemocnice. Je seznámen se zásadami bezpečnosti práce, vymezení práv a povinností dobrovolníka. Dále se dobrovolník účastní dalšího vzdělání podle potřeb jednotlivých oddělení. To zajišťuje koordinátor dobrovolníků.

#### **2.4.4 Podepsání smlouvy**

Každý dobrovolník, který vykonává v nemocnici dobrovolnou činnost je chráněn pojistnou smlouvou, která kryje odpovědnost za škodu na majetku nemocnice nebo na zdraví a majetku pacientů, kterou by dobrovolník při výkonu dobrovolnické služby mohl způsobit, nebo která by mohla být jemu na zdraví způsobena. Součástí smlouvy s dobrovolníkem je sepsána mlčenlivost a podepsán kodex dobrovolníka. Následně je založena registrační karta, karta dobrovolníka na oddělení a záznamový docházkový arch na oddělení.

---

<sup>34</sup> Kořínková I., odborný konzultant zdravotně sociálních dobrovolnických programů, *Metodický manuál pro práci koordinátora dobrovolníků*

#### **2.4.5 Návštěva zařízení**

Na oddělení vstupuje dobrovolník označen jmenovkou s fotografií a jednotným oblečením v podobě trička s logem nemocnice. Každou svou návštěvu na oddělení zaznamenává do záznamového docházkového archu, který je k dispozici na oddělení u sester. Kontaktní osoby mají k dispozici registrační karty jednotlivých dobrovolníků. Dobrovolníci se musí na oddělení pohybovat v souladu s pokyny zdravotnického personálu.

#### **2.4.6 Začátek dobrovolnické činnosti**

Na vybrané oddělení poprvé uvádí dobrovolníka koordinátor dobrovolníků, aby ho představil kontaktní osobě, zpravidla vrchní sestře nebo zaměstnanci oddělení, který pro dobrovolníka vybírá vhodnou činnost a seznamuje s chodem a specifiky oddělení. Tato kontaktní osoba je seznámena s principy dobrovolnického programu, právy a povinnostmi dobrovolníka i se svými kompetencemi vůči dobrovolníkovi.

#### **2.4.7 Supervize dobrovolníků**

Dobrovolník během svého působení v nemocnici pravidelně dochází na skupinovou supervizi činnosti. Supervize probíhá zhruba jednou za čtvrt roku (frekvence a rozsah). V případě potřeby lze koordinátorem zajistit i supervizi jeho činnosti individuální. Doporučuje se jedno supervizní setkání za jeden až dva měsíce. Jde o nástroj, jak se starat o pohodu dobrovolníka.

#### **2.4.8 Motivování a oceňování dobrovolníků**

“Dobrovolnictví je vědomá, svobodně zvolená činnost ve prospěch druhých, kterou poskytují občané bez nároku na finanční odměnu. Dobrovolník věnuje část svého času a energie do činnosti, která je časově a obsahově vymezena”.<sup>35</sup> Proto je důležité dávat najevo, jak si jejich práce ceníme a jak jsou důležití. Jsou různé způsoby vyjádření uznání za tuto práci. Např. pochvalou, poděkováním od koordinátora či od vedení nemocnice, pořádají se setkání dobrovolníků, vánoční besídky.

#### **2.4.9 Ukončení spolupráce s dobrovolníkem**

K ukončení spolupráce může dojít, pokud dobrovolník z programu chce sám odejít. Důvodem může být např. pracovní vytížení (časové důvody), vyčerpání nebo stěhování. K ukončení může dojít také dohodou, kdy se s dobrovolníkem na ukončení dohodneme.

<sup>35</sup> Ministerstvo zdravotnictví ČR, Věstník MZ ČR, č. 6/2009, s. 103

Propuštění dobrovolníka je jedním z nejtěžších úkolů koordinátora. Jde o krajní řešení, kdy dochází k porušování pravidel a koordinátor vyčerpá pokusy s dobrovolníkem situaci vyřešit jiným způsobem.

## Praktická část

### 3 Dobrovolníci v děčínské nemocnici

Cílem praktické části absolventské práce je zjistit, zda činnost dobrovolníků v Krajské zdravotní, a.s. - Nemocnice Děčín, o.z. je přínosem pro zdravotnický personál a jak je program v nemocnici vnímán. Tento výzkum by měl být měřítkem jeho kvality a může pomoci koordinátorce dobrovolníků při další aktivitě týkající se dobrovolnického programu. Výzkum byl prováděn za využití metody dotazníku. Na základě tohoto dotazníku jsem chtěla zjistit slabá a silná místa programu. Průzkum byl proveden na základě dosavadních zkušeností personálu s dobrovolnickým programem. V závěrečné části budou popsány výsledky.

#### 3.1 Realizace dobrovolnického programu v děčínské nemocnici

Jak již bylo zmíněno dobrovolnická kancelář v Děčíně začala svoji činnost v říjnu 2009. Přestože se vedení Krajské zdravotní, a.s. rozhodlo, že bude dobrovolníky využívat a zavede dobrovolnický program, bylo v počátku dobrovolnictví v děčínské nemocnici bráno jako zbytečná personální zátěž. Dobrovolník byl vnímán personálem jako cizí element, který do nemocnice nepatří. S odstupem času a s pozitivními ohlasy z oddělení ošetrovatelských lůžek, které jako první využilo služeb dobrovolníků, došlo k tomu, že zájem projevila i jiná oddělení.

Nemocnice v Děčíně má 8 lůžkových oddělení, v současné době docházejí dobrovolníci na 5 lůžkových oddělení:

- interní
- ošetrovatelská lůžka
- dětské
- neurologické
- chirurgické

Nábor prvních dobrovolníků provedla dobrovolnická kancelář pomocí náborů na středních školách a pomocí letáků. Propagace dobrovolnického programu proběhla v místním tisku, ve Zpravodaji Děčín, který je distribuován do každé domácnosti. Dále byly letáky umístěny v autobusech městské hromadné dopravy. Zájem o dobrovolnickou činnost byl velký.

První výcvik dobrovolníků proběhl 28.11.2009 s 12 lidmi. Tomu předcházela osobní pohovor s každým zájemcem o dobrovolnickou činnost. Pokud měl potenciální dobrovolník zájem o dobrovolnickou činnost, domluvil si osobní schůzku s koordinátorkou, kde byl seznámen s cíli programu a kde zjistil, zda činnost odpovídá jeho představám. Pro koordinátorku to bylo zase důležité zjištění, jaké jsou jeho skutečné motivy pro dobrovolnickou činnost. Následně byla dobrovolníkovi založena registrační karta, kde o osobě vyplnil základní údaje. Koordinátorka si tam průběžně dopisuje údaje o činnosti dobrovolníka na odděleních po celou dobu jeho působení v programu.

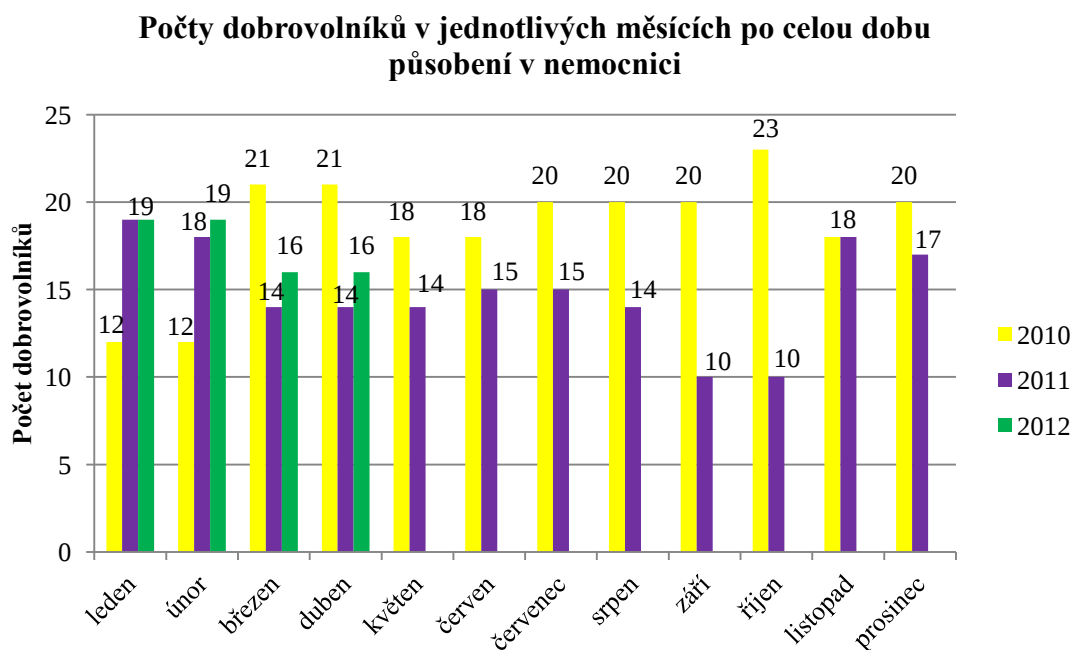
Po předložení výpisu z rejstříku trestů podepsali dohody o dobrovolnické činnosti, mlčenlivost, kodex dobrovolníka a povinnosti a náplň činností dobrovolníka. Vzhledem k tomu, že po listopadovém výcviku byla v nemocnici vyhlášena chřipková epidemie, dobrovolníci se na oddělení k pacientům dostali až v lednu 2010. Naštěstí to nikoho z nich neodradilo a v programu zůstali.

Po odděleních nemocnice se dobrovolníci pohybují ve žlutých tričkách, které dostávají při podepsání smlouvy. Tričko je opatřené logem nemocnice a jmenovkou dobrovolníka. Každou svou návštěvu na oddělení zaznamenávají do záznamového docházkového archu, který je k dispozici na oddělení u sester. Dobrovolníci se na oddělení pohybují v souladu s pokyny zdravotnického personálu.

Během ledna 2010 docházelo na oddělení ošetrovatelských lůžek 12 dobrovolníků a celkem bylo „odpracováno“ 15 hodin. Počty dobrovolníků se v průběhu roku mění. Poměrnou část dobrovolnického týmu tvoří ženy. Nejmladší je 16 let a nejstarší 47 let. Za celou dobu bylo v dobrovolnickém programu pouze 5 mužů. Nejčastějším důvodem ukončení dobrovolnické činnosti je časová vytíženost při zaměstnání.

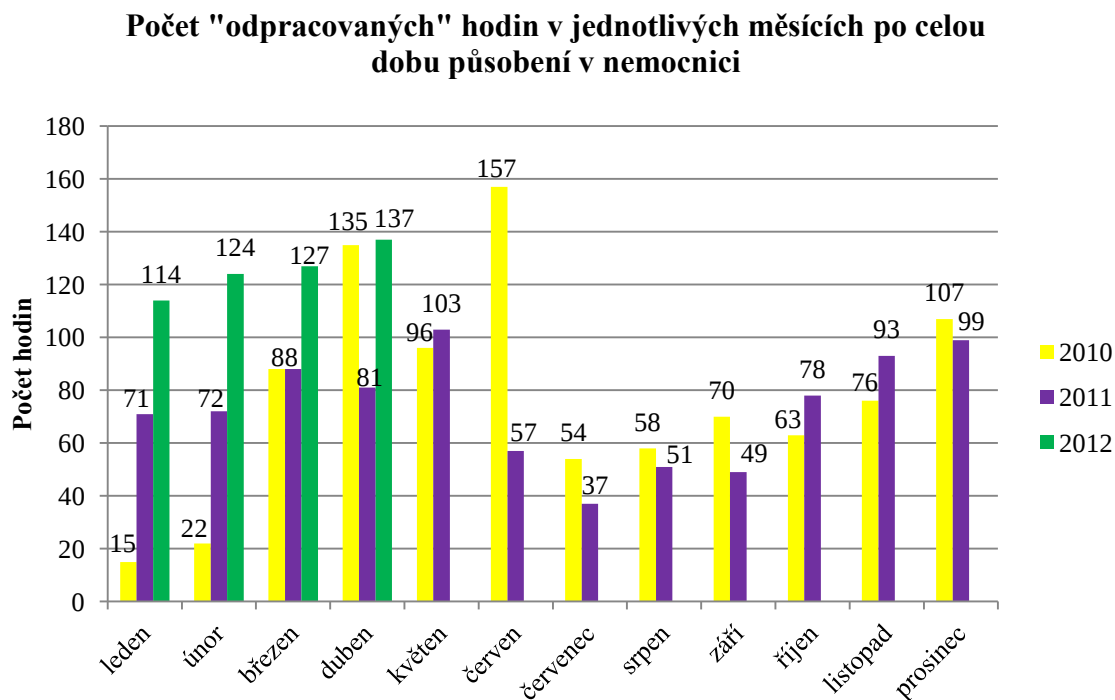
V průběhu roku 2010 proběhlo celkem 6 výcviků nových dobrovolníků. V roce 2011 se konaly 3 výcviky. V děčínské nemocnici nemívají dobrovolníci pravidelnou supervizi. Supervize dobrovolníků proběhla pouze jednou, a to 10. února 2010 se supervizorkou Bohdanou Furmanovou. Po jejím odchodu se již žádná další supervize nekonala a dodnes se nekoná. Na základě této skutečnosti se snaží koordinátorka dobrovolníků ihned pomáhat s řešením konkrétní problémové situace, jež je spojená s rolí dobrovolníka v nemocnici a poskytuje jim také emoční podporu. Její ocenění a podpora dobrovolníkům přispívá ke stabilitě a soudržnosti jejího týmu.

Graf 1: Počet dobrovolníků v jednotlivých měsících



Zdroj: Roční zpráva o pohybu dobrovolníků v programu Krajská zdravotní, a.s. – Nemocnice Děčín, o.z.

Graf 2: Počet „odpracovaných“ hodin v jednotlivých měsících



Zdroj: Roční zpráva o pohybu dobrovolníků v programu Krajská zdravotní, a.s. – Nemocnice Děčín, o.z.

Každý rok koordinátorka organizuje společné akce pro dobrovolníky. Konalo se již několik setkání, např. grilování na zahradě, výlet lodí do Hřenska a návštěva Edmundovy

soutěsky, vánoční besídka. Při těchto setkáních došlo ke vzájemnému seznámení a sdělení si zajímavých situací, se kterými se na odděleních setkali.

**Obrázek 1: Setkání dobrovolníků ve Hřensku**



Zdroj: Dobrovolnická kancelář Krajské zdravotní, a.s. - Nemocnice Děčín, o.z.

Vedle vysílání dobrovolníků na oddělení se dobrovolnická kancelář snaží rozvíjet činnost také v dalších prospěšných oblastech. Dobrovolnická kancelář pořádá akce pro pacienty např. Mikulášskou besídku nebo Velikonočního zajíčka. Od září 2010 dochází dobrovolníci pravidelně na dětské oddělení, kde každou středu probíhají pro dětské pacienty i jejich rodiče výtvarné dílny, které mají velkou oblibu. Dále se také dobrovolníci podílejí na výzdobě dětského oddělení, oddělení ORL a logopedie.

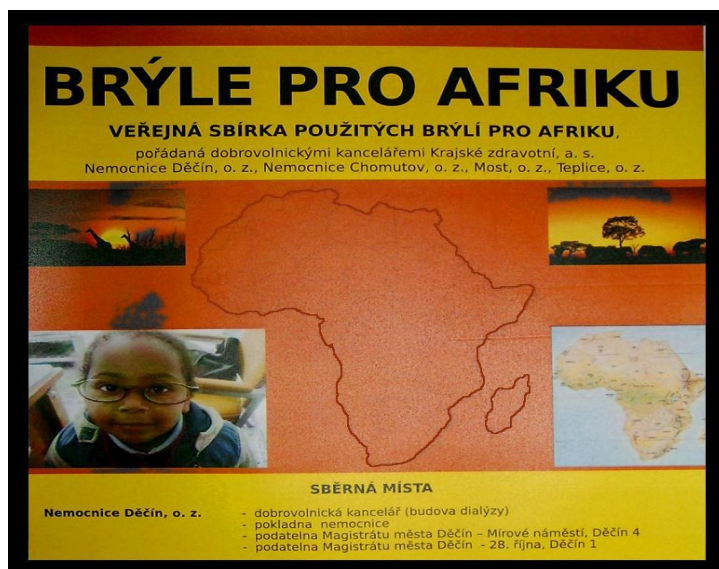
**Obrázek 2: Výzdoba dětského oddělení**



Zdroj: Dobrovolnická kancelář Krajské zdravotní, a.s. - Nemocnice Děčín, o.z.

Od 1. října 2010 do 30. listopadu 2010 se dobrovolnická kancelář podílela na veřejné sbírce brýlí pro Afriku. Akce byla velmi úspěšná. Brýlí se nashromáždilo opravdu hodně, cca 1000 kusů.

Obrázek 3: Leták na veřejnou sbírku brýlí pro Afriku



Zdroj: Dobvolnická kancelář Krajské zdravotní, a.s. - Nemocnice Děčín, o.z.

Další akcí dobrovolnické kanceláře byla sbírka hraček a společenských her pro pacienty nemocnice, která probíhala od 1. února 2011 do 31. března 2011. Dobvolnická kancelář spolupracovala s několika středními školami, proto také tato sbírka byla velmi úspěšná a přínosná.

Na děčínském zámku již druhým rokem proběhlo předání cen nejlepším dobrovolníkům. Ocenění Dobvolník roku 2011 vyhlašuje Slunečnice o.s. pod záštitou primátora města. Krajská zdravotní, a.s. - Nemocnice Děčín, o.z. nominovala v tomto roce 3 své nejlepší dobrovolnice, které jsou výraznou posilou dobrovolnického programu. Ocenění Titul Dobvolník roku 2011 v oblasti sociálně-zdravotní nezískala dobrovolnice z děčínské nemocnice. Všem nominovaným byl s velkým poděkováním předán diplom a květina za jejich obětavou práci. Tato setkání jsou velmi důležitá, je potřeba vyzdvihnout činnost dobrovolníků v jakékoliv oblasti.

## 3.2 Formulace hypotéz

**H1:** Podařilo se úspěšně zavést dobrovolnický program do nemocnice ?

**H2:** Jsou dobrovolníci personálem nemocnice vnímáni jako součást léčebného procesu pacienta ?

## 3.3 Cílová skupina

Cílovou skupinu výzkumu tvořil zdravotnický personál Krajské zdravotní a.s.- Nemocnice Děčín, o.z. Dotazníkového šetření se zúčastnilo oddělení chirurgie, ošetrovatelských lůžek, dětské a neurologické oddělení a oddělení interny A,B. Dotazník byl pro personál jednotlivých oddělení, která dobrovolníci navštěvují. Osloven byl veškerý zdravotnický personál.

## 3.4 Příprava dotazníku

Dotazník byl anonymní za účelem získání co nejrelevantnějších odpovědí. Dotazník, který jsem použila ve výzkumné části jsem z části přepracovala z řízeného dokumentu Krajské zdravotní a.s. Další otázky jsem po konzultaci s Mgr. Lenkou Černou vytvořila z evaluačního dotazníku pro personál, který je součástí metodického doporučení „Metodika evaluace dobrovolnických programů ve zdravotnických zařízeních“, tak aby vyhovovaly mým hypotézám.

V tomto metodickém doporučení autoři navrhli systém pro systematické sledování kvality a rizik dobrovolnické činnosti ve zdravotně sociální oblasti. Toto doporučení je také publikováno ve Věstníku MZ č. 11/2011.<sup>36</sup>

Vytvořený dotazník byl schválen hlavní sestrou Bc. Barborou Mudrovou a sběr dat probíhal v součinnosti s dobrovolnickou kanceláří, kde mi byla nápomocna koordinátorka dobrovolníků. S její pomocí jsem předala dotazníky na oddělení staničním sestřám, ty je pak rozdaly zdravotnickému personálu. Sběr dotazníků na odděleních provedla ve stanoveném termínu koordinátorka dobrovolníků.

---

<sup>36</sup> MZČR, *Metodika evaluace dobrovolnických programů ve zdravotnických zařízeních*, [online]. 2010 [cit 2012-03-11] dostupné z: [http://www.mzcr.cz/KvalitaOdbornik/dokumenty/metodika-evaluace-dobrovolnickych-programu-ve-zdravotnickych-zarizenich\\_5552\\_1840\\_15.html](http://www.mzcr.cz/KvalitaOdbornik/dokumenty/metodika-evaluace-dobrovolnickych-programu-ve-zdravotnickych-zarizenich_5552_1840_15.html)

### 3.5 Dotazníkového šetření

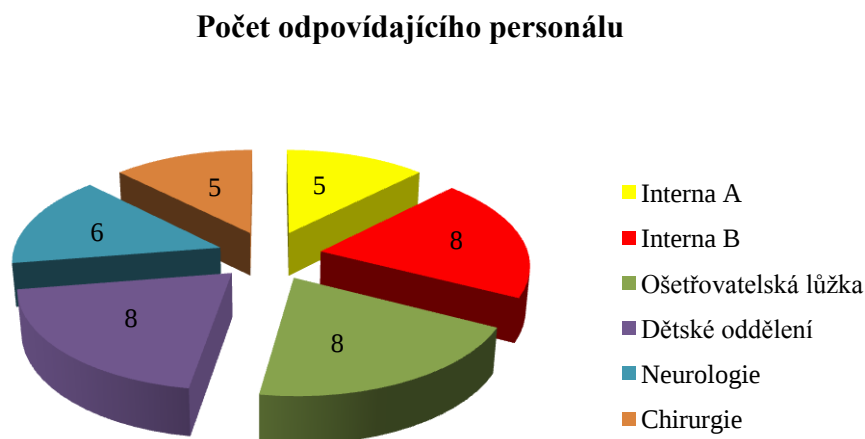
Otázky byly směřovány k celkovému pohledu na působení dobrovolníků v nemocnici, zda jsou přínosem pro zdravotnický personál a jak je dobrovolnický program v nemocnici vnímán. Na oddělení bylo rozdáno shodně po deseti dotaznících. Celkem bylo respondenty vyplněno 40 dotazníků z celkového počtu 60. Návratnost byla 67 %.

Začátek dotazníku tvořily informativní nepovinné údaje týkající se oddělení, na jakém oddělení respondenti pracují, počtu odpracovaných let ve zdravotnictví, věku, pohlaví a vzdělání zdravotnického personálu.

#### 3.5.1 Informativní údaje

Celkem bylo vyplněno 40 dotazníků (100 %). Na oddělení bylo rozdáno shodně po deseti dotaznících. Z oddělení chirurgie a interny A se vrátilo 5 dotazníků (50 %), z oddělení interny B, ošetrovatelských lůžek a dětského oddělení se vrátilo shodně po 8 dotaznících (80%) a z oddělení neurologie se vrátilo 6 dotazníků (60 %).

Graf 3: Počet odpovídajícího personálu

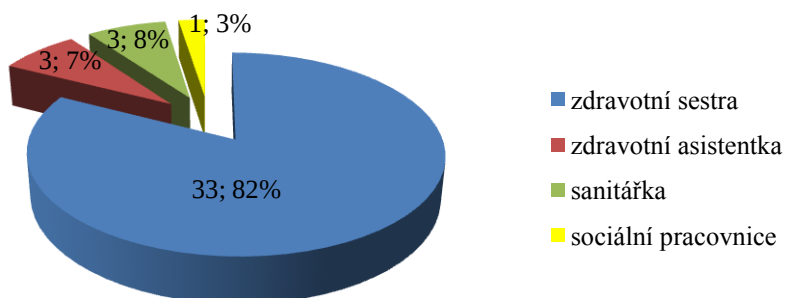


Zdroj: Vlastní výzkum

Ze zdravotnického personálu se dotazníkového šetření zúčastnily pouze ženy. Jde převážně o pracovnice na pozici zdravotních sester (82%). Zbylou část pak tvoří zdravotní asistentky, sanitářky a sociální pracovnice. Domnívám se, že právě tyto pracovnice jsou nejvíce v kontaktu s dobrovolníky. Následující graf znázorňuje zastoupení daných pracovních pozic.

**Graf 4: Rozdělení personálu podle pracovní pozice**

### Rozdělení personálu podle pracovní pozice

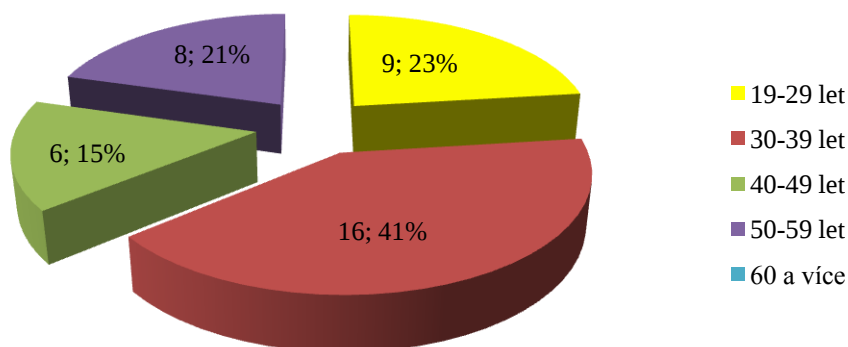


Zdroj: Vlastní výzkum

Zdravotnický personál jsem rozdělila do pěti skupin podle věku. Pouze jedna respondentka neuvedla svůj věk. První skupinu 19-29 let tvoří 9 členek (23%) zdravotnického personálu, druhou věkovou skupinu 30-39 let zastupuje 16 členek (41%) zdravotnického personálu, třetí skupinu 40-49 let tvoří 6 členek (15%) zdravotnického personálu a ve čtvrté skupině 50-59 let je 8 členek (21%) zdravotnického personálu. V poslední věkové skupině 60 let a více nebylo žádné zastoupení z členů zdravotnického personálu.

**Graf 5: Rozdělení personálu podle věku**

### Rozdělení personálu podle věku

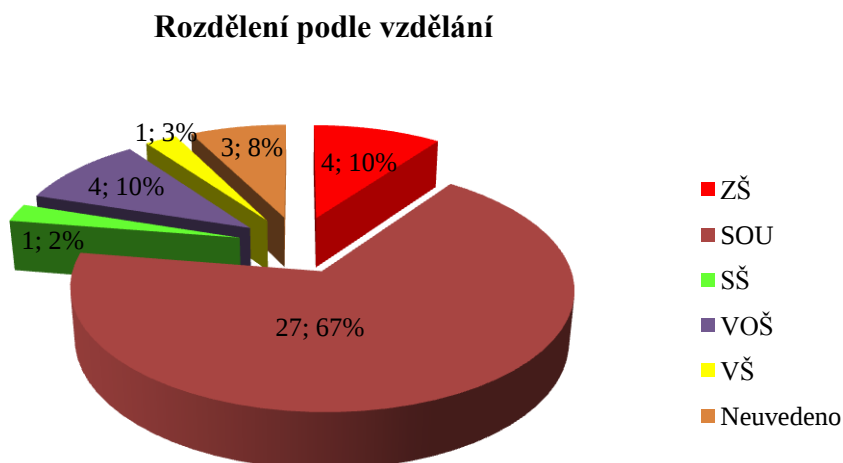


Zdroj: Vlastní výzkum

Další rozdělení je podle vzdělání, kde 4 členky (10%) ze zdravotnického personálu uvedly základní vzdělání, jsou to pracovnice na pozici sanitářek a sociální pracovnice.

1 členka (2%) zdravotnického personálu na pracovní pozici sanitářky uvedla vzdělání, střední odborné učiliště. Středoškolské vzdělání má 27 členek (67%) zdravotnického personálu, 4 členky (10%) zdravotnického personálu mají vyšší odborné vzdělání a 1 členka (3%) vysokoškolské vzdělání. 3 respondentky (8%) neuvedly dosažené vzdělání.

**Graf 6: Rozdělení personálu podle dosaženého vzdělání**

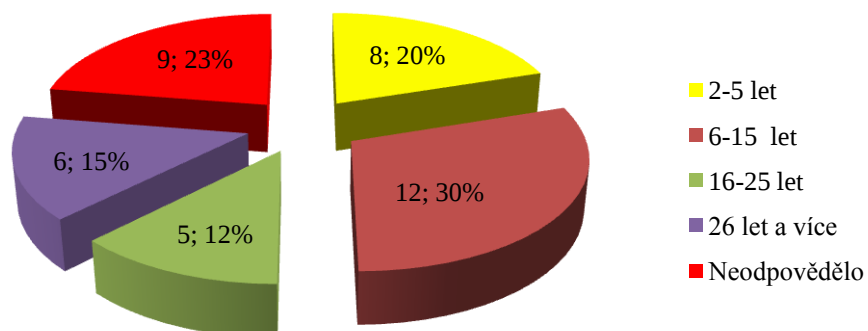


Zdroj: Vlastní výzkum

Posledním informativním údajem byl počet odpracovaných let ve zdravotnictví. Respondentkami bylo uvedeno rozmezí od 2 do 32 let ve zdravotnictví. Vytvořila jsem si čtyři skupiny podle odpracovaných let. 8 členek (20%) zdravotnického personálu má odpracováno od 2 do 5 let ve zdravotnictví, 12 členek (30%) zdravotnického personálu odpracovalo ve zdravotnictví od 6 do 15 let, třetí skupinu tvoří 5 členek (12%) zdravotnického personálu, které mají ve zdravotnictví odpracováno od 16 do 25 let. Poslední skupinu tvoří 6 členek (15%) zdravotnického personálu, ty mají odpracováno ve zdravotnictví 26 a více let. 9 respondentek (23%) neuvedlo odpracovaná léta ve zdravotnictví.

**Graf 7: Rozdělení personálu podle odpracovaných let**

**Rozdělení podle odpracovaných let ve zdravotnictví**



Zdroj: Vlastní výzkum

### 3.5.2 Výsledky dotazníkového šetření

#### Otázka č.1

Domníváte se, že působení dobrovolníků je pro Vaše oddělení přínosem? Jsou dobrovolníci součástí Vašeho týmu pečující o pacienty ?

*ANO - jsou přínosem*

*NE - nejsou přínosem*

*ANO - jsou součástí týmu*

*NE - nejsou součástí týmu*

Pro 39 ( 99%) členek zdravotnického personálu je působení dobrovolníků na jejich oddělení přínosem. Pouze jedna respondentka neodpověděla na tuto otázku.

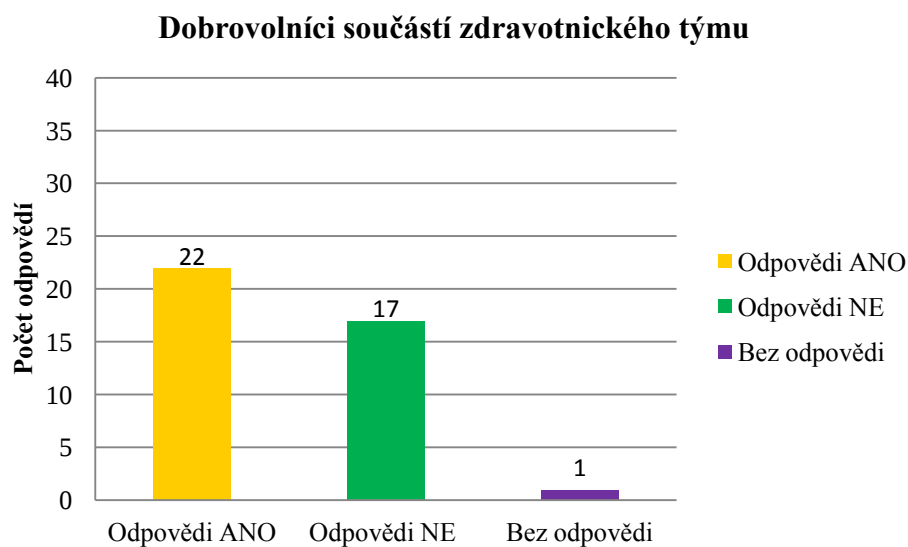
Graf 8: Grafické znázornění odpovědi na otázku č.1a



Zdroj: Vlastní výzkum

Jiné zjištění bylo na otázku, zda dobrovolníky bere zdravotnický personál jako součást týmu pečující o pacienty. Zde 22 členek (55%) zdravotnického personálu odpovědělo ano, 17 členek (42%) zdravotnického personálu však odpovědělo ne. Zde jsem po konzultaci s koordinátorkou dobrovolníků došla k závěru, že dobrovolnický program má v této oblasti určité rezervy. A to je právě jistá nedůvěra zdravotnického personálu k dobrovolníkům. Přes funkčnost a přínos dobrovolnického programu má pořád některý zdravotnický personál obavy a proto je obezřetný a nebere dobrovolníky jako součást týmu. Sociální pracovnice (3%) na tuto otázku neodpověděla.

Graf 9: Grafické znázornění odpovědi na otázku č.1b



Zdroj: Vlastní výzkum

## Otázka č. 2

Setkala jste se někdy na oddělení s dobrovolníkem, který nebyl vhodný pro zapojení do dobrovolnické činnosti ?

*rozhodně ano*

*spíše ne*

*spíše ano*

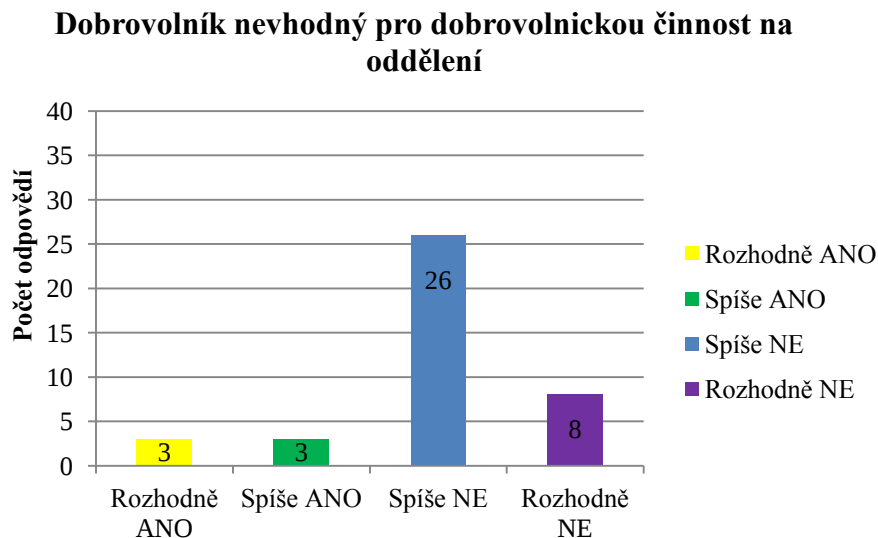
*rozhodně ne*

Tabulka 1: Dobrovolník nevhodný pro dobrovolnickou činnost

| Odpovědi     | Počet | Vyjádřeno v % |
|--------------|-------|---------------|
| Rozhodně ANO | 3     | 7%            |
| Spíše ANO    | 3     | 8%            |
| Spíše NE     | 26    | 65%           |
| Rozhodně NE  | 8     | 20%           |

Zdroj: Vlastní výzkum

Graf 10: Grafické znázornění odpovědi na otázku č. 2



Zdroj: Vlastní výzkum

Koordinátorkou dochází ke vhodnému vytipování dobrovolníků, kteří na oddělení docházejí. Zdravotnický personál se na odděleních téměř nesetkává s dobrovolníky, kteří by byli nevhodní pro dobrovolnickou činnost.

### Otázka č. 3

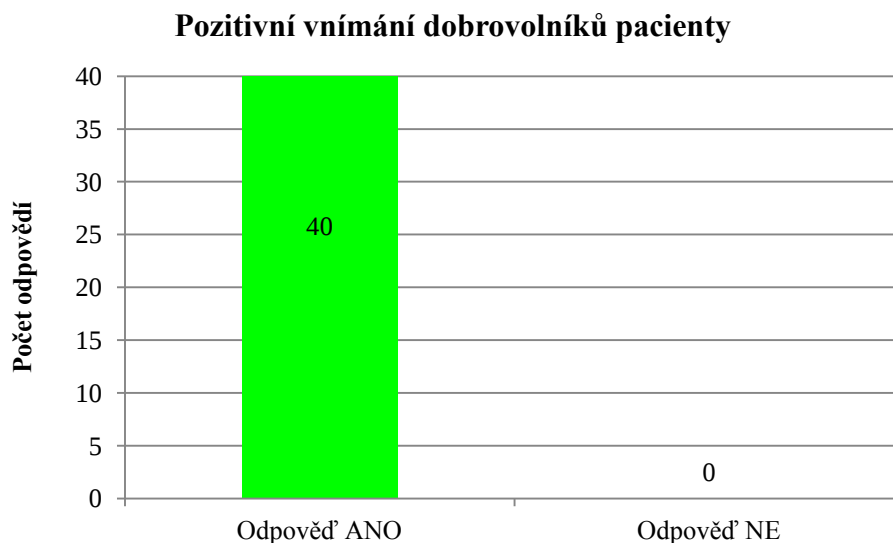
Myslíte si, že pacienti vnímají dobrovolníky pozitivně?

ANO

NE

Všech 40 členek (100%) zdravotnického personálu je toho názoru, že pacienti vnímají přítomnost dobrovolníků pozitivně. Je zřejmé, že jakákoliv aktivita dobrovolníka s pacientem nabízí příjemné využití času stráveného v nemocnici, např. přátelskou společnost, doprovod při procházce, čtení nebo povídání.

Graf 11: Grafické znázornění odpovědi na otázku č. 3



Zdroj: Vlastní výzkum

#### Otázka č. 4

Myslíte si, že přítomnost dobrovolníka na oddělení s sebou nese nějaká rizika?

NE

ANO – jaká:

34 členek (85%) zdravotnického personálu odpovědělo ne, zřejmě se nesetkali s žádnou z činností dobrovolníka, která by s sebou nějaká rizika přinášela. 5 členek (12%) zdravotnického personálu však mělo opačný názor a odpovědělo ano. Šlo o jejich osobní zkušenost. Jedna z respondentek (3%) neodpověděla na danou otázku vůbec.

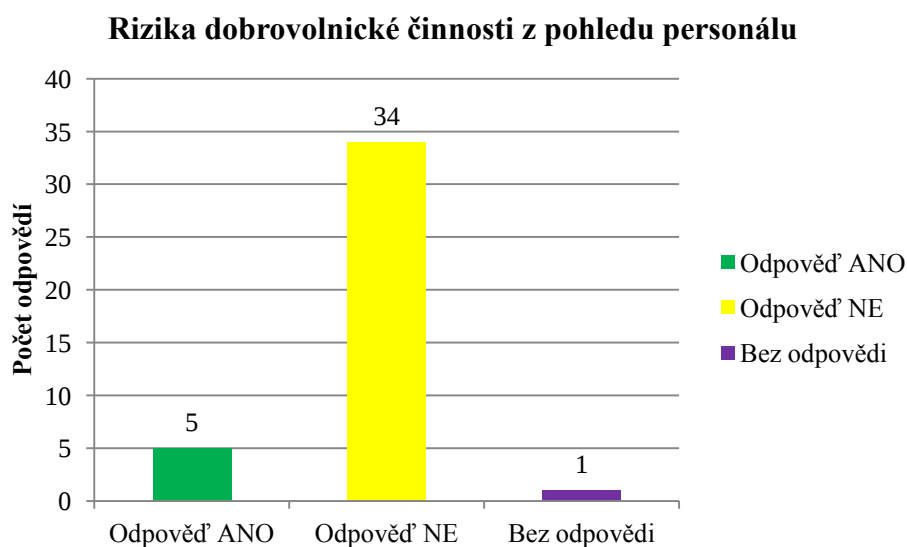
Na otázku jaká jsou rizika, se v odpovědích objevilo:

- z dětského oddělení 2 zdravotní sestry uvedly, že dobrovolníkem po odchodu z pokoje nedošlo u spícího dítěte k zajištění postýlky. Dle sdělení koordinátorky k tomu pochybení došlo pouze jednou
- na oddělení neurologie sanitářka uvedla, že se domnívá, že dobrovolníci vykonávají u klienta činnosti, na které nemají kompetence, jako příklad uvedla krmení nemohoucích pacientů, u kterých by mohlo dojít k udušení
- zdravotní asistentka z neurologie je takového názoru, že riziko u dobrovolníka vidí v tom, že může vynášet informace o klientech. Chtěla bych jen připomenout,

že při podepsání dohody o dobrovolnické činnosti podepisuje dobrovolník zároveň také mlčenlivost a kodex dobrovolníka. „Dobrovolník ve zdravotnickém zařízení je vázán mlčenlivostí, která se týká všech informací, se kterými přišel v průběhu své dobrovolnické činnosti do styku“.<sup>37</sup>

- zdravotní sestra z neurologie odpověděla, že přítomnost dobrovolníka na oddělení s sebou nese nějaká rizika, ale žádná konkrétní neuvedla

Graf 12: Grafické znázornění odpovědi na otázku č. 4



Zdroj: Vlastní výzkum

<sup>37</sup> Ministerstvo zdravotnictví ČR, Věstník MZ ČR, č. 6/2009, s. 103

## Otázka č. 5

Změnil se Váš názor na dobrovolníky za dobu, co docházejí na Vaše oddělení? Jakým směrem?

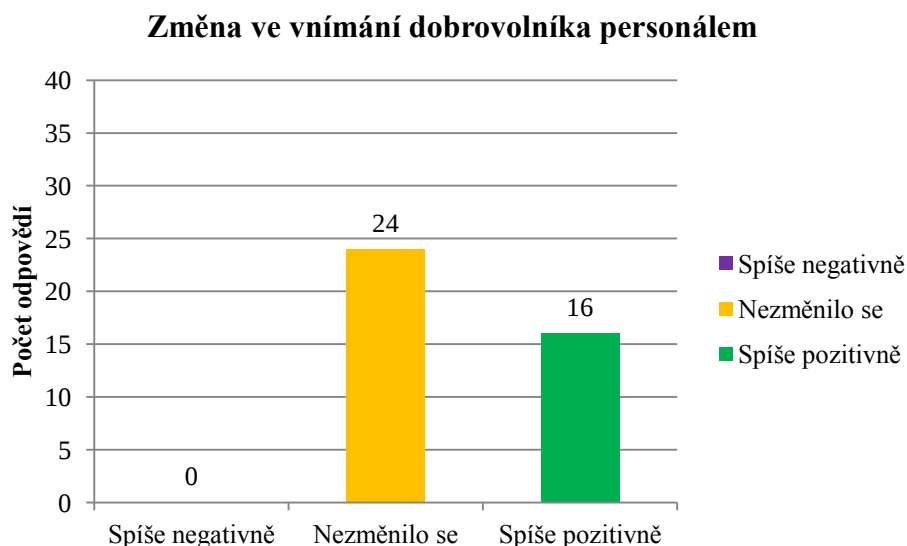
*spíše negativně*

*nezměnilo se*

*spíše pozitivně*

24 členek (60%) zdravotnického personálu odpovědělo, že se pohled na dobrovolníky, kteří docházejí na oddělení v průběhu programu nezměnil. 16 členek (40%) zdravotnického personálu odpovědělo, že se jejich názor změnil pozitivně, od doby co docházejí na oddělení. Domnívám se, že vzhledem k tomu, že jsou dobrovolníci bráni zdravotnickým personálem jako přínos pro oddělení, jde stále o pozitivní směr. Nikdo z dotazovaných neodpověděl, že by začal vnímat dobrovolníky negativně.

Graf 13: Grafické znázornění odpovědi na otázku č. 5



Zdroj: Vlastní výzkum

## Otázka č. 6

Je podle Vašeho názoru komunikace personálu s dobrovolníkem na Vašem pracovišti dostatečná? (jsou s dobrovolníkem a s koordinátorkou dobrovolníků srozumitelně sdělovány všechny informace potřebné při jejich aktuální dobrovolnické činnosti)

*vždy (3)*

*někdy (1)*

*většinou (2)*

*nikdy (0)*

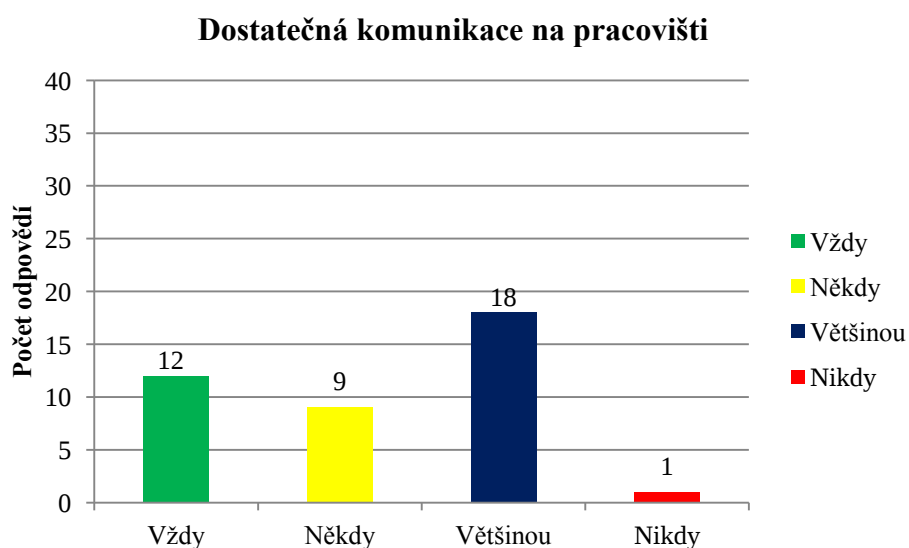
Komunikace mezi zúčastněnými stranami je velmi důležitá. Je základem dobré spolupráce. Díky dobré a hlavně srozumitelné komunikaci můžeme předejít nedorozuměním a co hůř, i nějakému neštěstí. Z našich dotazovaných odpovědělo 12 členek (30%) zdravotnického personálu, že vzájemná komunikace je vždy dostatečná, 9 členek (22%) zdravotnického personálu je toho názoru, že někdy a 18 členek (45%) zdravotnického personálu odpovědělo, že komunikace personálu s dobrovolníkem je většinou dostatečná. Pouze 1 členka (3%) zdravotnického personálu zastává takový názor, že nikdy.

**Tabulka 2: Dostatečná komunikace na pracovišti**

| Odpovědi | Počet | Vyjádřeno v % |
|----------|-------|---------------|
| Vždy     | 12    | 30%           |
| Někdy    | 9     | 22%           |
| Většinou | 18    | 45%           |
| Nikdy    | 1     | 3%            |

Zdroj: Vlastní výzkum

**Graf 14: Grafické znázornění odpovědi na otázku č. 6**



Zdroj: Vlastní výzkum

## Otázka č. 7

Poskytujete Vy osobně dobrovolníkům potřebnou pomoc nebo radu při řešení situací spojených s jejich dobrovolnickou činností, když Vás o ni požádají?

*vždy všem*

*většinou, ale občas není čas*

*skoro nikdy*

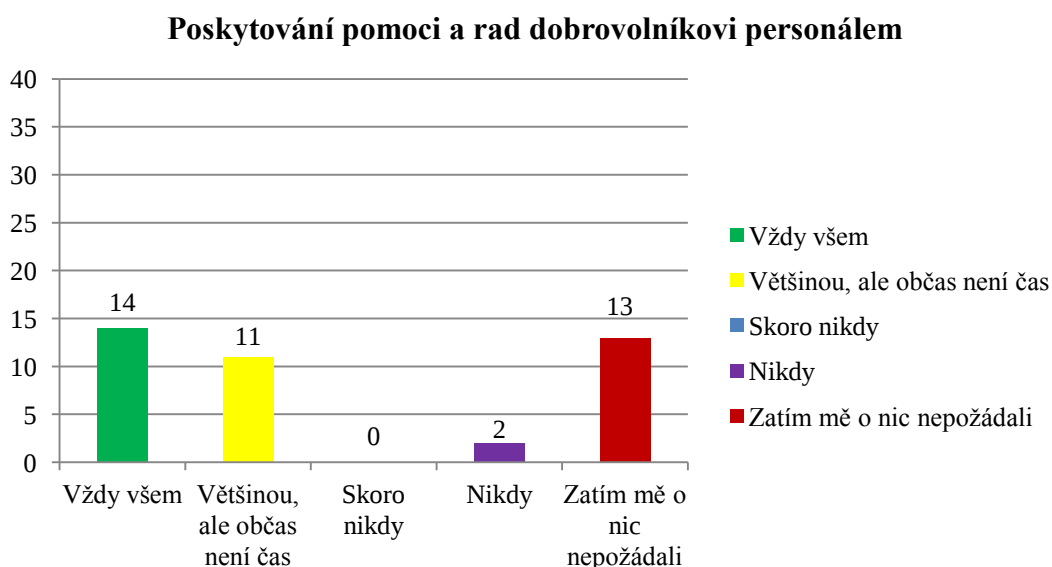
*nikdy*

*zatím mě o nic nepožádali*

Je zřejmé, že musí fungovat vzájemná důvěra mezi personálem a dobrovolníkem. Dobrovolník by se neměl cítit na oddělení jako „vetřelec“ a zátěž pro personál. Měl by znát svoji roli na oddělení a vědět, na koho se obrátit. Nebát se říci si o pomoc nebo radu od personálu. Jinou otázkou je, zda má zdravotnický personál dostatek času na to, věnovat se dobrovolníkům při své náročné práci.

14 členek (35%) zdravotnického personálu uvedlo, že pokud se na ně dobrovolník obrátil, vždy všem pomohli vyřešit danou situaci. 11 členek (27%) zdravotnického personálu na tuto otázku odpovědělo, že většinou, ale občas není čas. 13 členek (33%) ze zdravotnického personálu zatím žádný dobrovolník o nic nepožádal. 2 členky (5%) zdravotnického personálu napsali, že nikdy neposkytly potřebnou pomoc nebo radu. Variantu „skoro nikdy“ neuvedla žádná členka zdravotnického personálu.

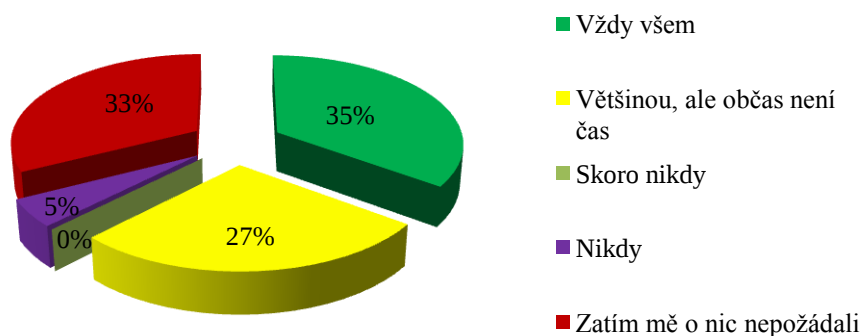
Graf 15: Grafické znázornění odpovědi na otázku č. 7



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf 16: Grafické znázornění odpovědi na otázku č. 7, vyjádřeno v procentech

### Poskytování pomoci a rad dobrovolníkovi personálem II



Zdroj: Vlastní výzkum

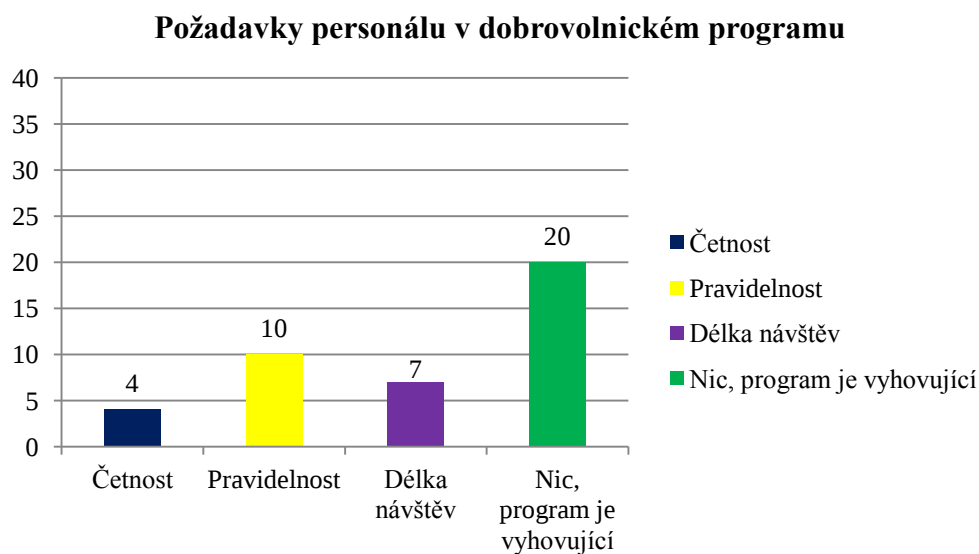
### Otázka č. 8

Je podle Vás potřeba zvýšit četnost, pravidelnost nebo délku návštěv dobrovolníků na Vašem pracovišti ?

*četnost                      pravidelnost                      délka návštěv                      nic, program je vyhovující*

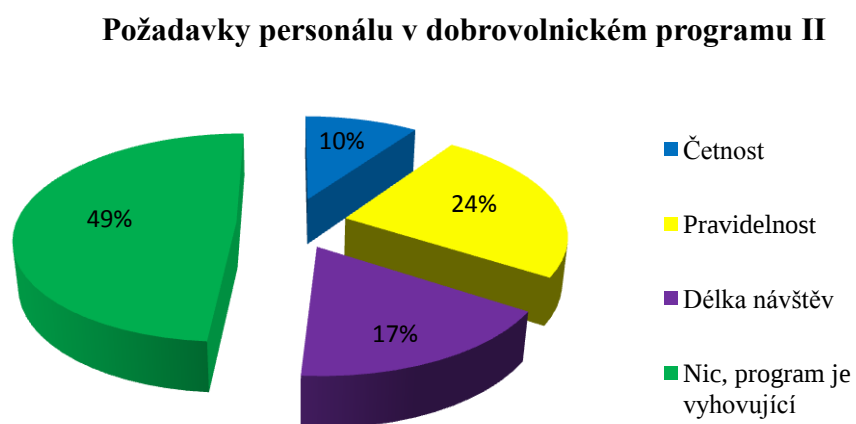
4 členky (10%) zdravotnického personálu uvedly, že by na svém oddělení uvítaly vyšší četnost návštěv dobrovolníků. 10 (24%) členek zdravotnického personálu napsalo, že postrádají pravidelnost a 7 členek (17%) zdravotnického personálu naopak délku návštěv dobrovolníků na oddělení. 20 členek (49%) zdravotnického personálu by na dobrovolnickém programu neměnily vůbec nic a vyhovuje jim, tak jak je nastaven nyní. To svědčí o úspěšně zvládnuté zaváděcí fázi dobrovolnického programu v děčínské nemocnici.

Graf 17: Grafické znázornění odpovědi na otázku č. 8



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf 18: Grafické znázornění odpovědi na otázku č. 8, vyjádřeno v procentech



Zdroj: Vlastní výzkum

Na tuto otázku mělo každé oddělení jiný požadavek a postrádalo v dobrovolnickém programu něco jiného.

- ✓ oddělení chirurgie a interny A by uvítalo, kdyby dobrovolníci na oddělení docházeli pravidelně

- ✓ oddělení interny B by rádo, kdyby délka návštěvy dobrovolníka na oddělení trvala delší dobu
- ✓ ošetrovatelská lůžka postrádají vyšší četnost návštěv dobrovolníka a současně s tím i pravidelnost
- ✓ dětské oddělení nemělo jedinou připomínku. Je s dobrovolnickým programem na svém oddělení spokojeno. Každou středu se zde konají výtvarné dílny. Dobrovolníci s dětmi a popřípadě i s rodiči kreslí, hrají si nebo něco tematického vytvářejí, např. velikonoční vajíčka, vánoční přání. Ve výtvarné dílně také s pomocí pacientů vznikly obrázky, které pak vyzdobily dětské oddělení a ORL. Zde na každých dveřích jsou obrázky. Pro děti, je to jistě příjemnější prostředí
- ✓ oddělení neurologie také neuvedlo žádný jiný požadavek a s chodem dobrovolnického programu je spokojeno

Tyto poznatky byly sděleny koordinátorce dobrovolníků, pro kterou to byl podnět a v průběhu měsíce dubna 2012 se snažila jejich přáním vyhovět.

### **Otázka č. 9**

Doporučil/a byste dobrovolnický program i jiným oddělením?

*ANO*

*NE*

Na tuto otázku jsem dostala jednoznačně shodnou kladnou odpověď. Všechny 40 (100%) členek zdravotnického personálu by doporučilo dobrovolnický program i na jiná oddělení.

**Graf 19: Grafické znázornění odpovědi na otázku č. 9**



Zdroj: Vlastní výzkum

### **Otázka č. 10**

Jak hodnotíte dobrovolnický program ve Vašem zdravotnickém zařízení?

*výborný*                      *dobrý*                      *dostatečný*                      *nedostatečný*

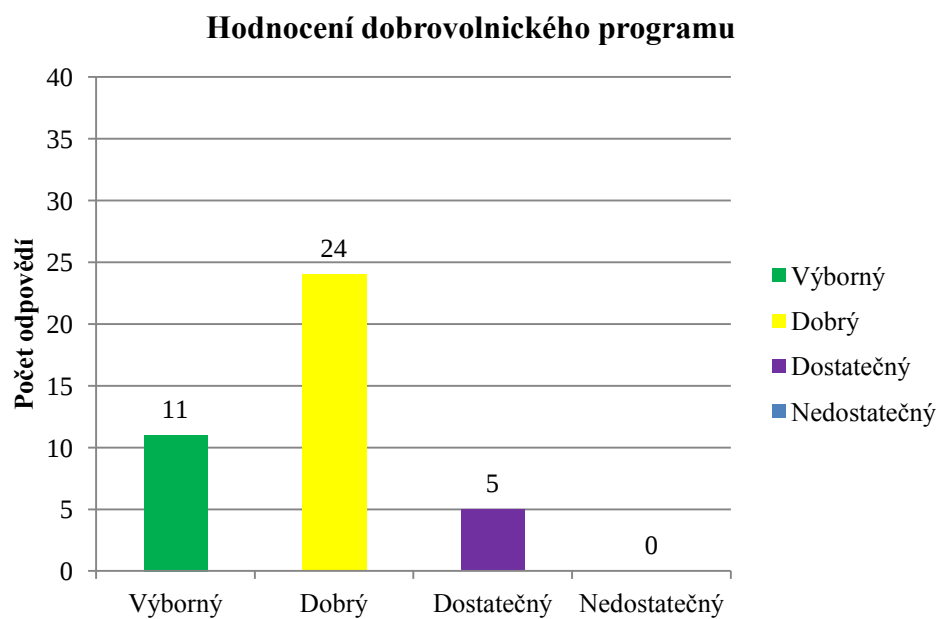
11 členek (27%) zdravotnického personálu bere dobrovolnický programem jako výborný.

24 (60%) členek zdravotnického personálu uvedlo, že je dobrovolnický programem dobrý

a 5 členek (13%) zdravotnického personálu ho považuje za dostatečný.

Nikdo z dotazovaných se nedomnívá, že by byl dobrovolnický program nedostatečný.

**Graf 20: Grafické znázornění odpovědi na otázku č. 10**



Zdroj: Vlastní výzkum

### 3.5.3 Ověření hypotéz

**H1:** Podařilo se úspěšně zavést dobrovolnický program do nemocnice ?

Tato hypotéza byla potvrzena. Z výsledků dotazníkového šetření je patrné, že se podařilo během doby, kdy je dobrovolnický program zaveden v děčínské nemocnici, zapojit dobrovolníky do léčebného procesu pacientů. Za tuto dobu došlo k pozitivnímu vnímání dobrovolníků zdravotnickým personálem i k jejich vzájemné spolupráci. V děčínské nemocnici je jasná koncepce programu a dostatečné zajištění pro řízení programu v nemocnici. Koordinátorce dobrovolníků se podařilo vhodně vytipovat dobrovolníky, kteří na daná oddělení docházejí. Dobrovolník má jasně vymezené svoje činnosti, zná chod a zvyky na oddělení. Z dotazníku jsem zjistila, že pro personál není práce s dobrovolníky jen práce navíc a nejsou vnímány jako „cizí osoby na oddělení“. Dobrovolnický program pozitivně ovlivňuje pacienty a proto by bylo vhodné jej nadále rozšiřovat. Bylo by dobré podporovat a rozvíjet dobrovolnické aktivity. Dobrovolnická kancelář by ráda realizovala další pravidelné akce pro děti i dospělé pacienty, např. keramický kroužek, vyšívání, navlékání korálků. Na to ale bohužel v současné době není dostatek financí.

**H2:** Jsou dobrovolníci personálem nemocnice vnímáni jako součást léčebného procesu pacienta ?

Zdravotnický personál se vyjádřil pozitivně k činnostem dobrovolníků na svých odděleních i přesto, že se objevily nějaké obavy a rizika dobrovolníků na odděleních. Práce s pacienty vždy nějaká rizika představuje, ale vzhledem k tomu, že dobrovolníci znají své povinnosti a činnosti, které mohou vykonávat, stává se velmi zřídka, aby došlo k pochybnostem ze strany dobrovolníka. Dobrovolnictví v této nemocnici nenarušuje fungování oddělení. Dobrovolník vhodně doplňuje činnost zdravotnického personálu tam, kde je to žádoucí. Dobrovolník je tu od toho, aby pacienta podpořil a pomohl mu tím při uzdravování. Dobrovolník se nesoustředí na diagnózu pacienta, v jeho přítomnosti má pacient možnost alespoň na chvíli zapomenout na to, že je nemocný. Díky dobrovolníkovi může pacient také změnit náhled na svou nemoc a změnit svůj přístup k uzdravování. Je důležité, aby se pacient cítil dobře nejen fyzicky, ale i psychicky. Pohoda pacienta pomáhá k rychlejšímu uzdravení. Je mnoho aktivit, které dobrovolník může nabídnout. Dobrovolník plní funkci společníka, který naplňuje volný čas pacientovi, např. čtením, povídáním nebo jen pasivním nasloucháním. Pokud zdravotní stav pacienta dovolí, může být společníkem při

menší procházce. Dlouhodobého pacienta může zapojit do pravidelných aktivit, např. výtvarné dílny nebo do jednorázových akcí, např. malování velikonočních vajíček. Tuto úlohu dobrovolníci v děčínské nemocnici plní. Mezi dobrovolníky, zdravotnickým personálem a koordinátorkou dobrovolníků došlo k vzájemnému propojení a sloučení těchto aktivit na odděleních. Koordinátorce dobrovolníků se podařilo, aby na odděleních tyto aktivity našly svoje uplatnění a pacienti je berou jako součást léčebného procesu. Tato hypotéza byla potvrzena.

## **Závěr**

Absolventskou prací jsem chtěla přiblížit pojem dobrovolnictví a představit dobrovolnický program v Krajské zdravotní, a.s. nemocnice Děčín, o.z., který je zde realizován.

Teoretická část byla zaměřena na obecnou formulaci dobrovolnictví, historii dobrovolnictví v České republice a základní typy a charakteristiky dobrovolnictví, se kterými se můžeme setkat. Dále jsem se věnovala motivům dobrovolné činnosti a právnímu zakotvení dobrovolnictví v České republice. Obecně jsem popsala vznik a vývoj dobrovolnického programu v českých nemocnicích. Dále pro ucelenou představu jsem uvedla postup činností dobrovolníka v dobrovolnickém programu.

Hlavní pozornost v praktické části je věnována realizaci dobrovolnického programu v Krajské zdravotní, a.s. nemocnice Děčín, o.z. Důležitým bodem byl pak samotný výzkum dosavadních zkušeností a vnímání dobrovolnické činnosti personálem. Cílem dotazníkového šetření bylo zmapovat, zda jsou dobrovolníci vnímáni jako součást léčebného procesu pacienta. Důležitým měřítkem bylo také vnímání dobrovolnické činnosti personálem nemocnice. Tyto výsledky výzkumu budou předány k dispozici koordinátorce dobrovolnického programu v děčínské nemocnici.

Dobrovolnictví se stalo světovým trendem a dobrovolnická činnost je prospěšná pro celou společnost a posiluje její soudržnost. Dobrovolnictví přináší konkrétní pomoc tomu, kdo ji potřebuje, ale zároveň poskytuje dobrovolníkovi pocit smysluplnosti. Je zdrojem nových zkušeností a dovedností a obohacením v mezilidských vztazích. Dobrý pocit z vykonané práce je určitě milou a nejdůležitější odměnou. Výčet dobrovolnických aktivit je velmi bohatý a různorodý a každý si může najít tu oblast činností, která ho nejvíc baví a naplňuje. Dobrovolnictví je určeno všem věkovým kategoriím. Každý si najde to, co ho zajímá a kde se může uplatnit.

„Dobrovolnická činnost ve zdravotně sociální oblasti je fenoménem, který do oblasti péče o nemocné a handicapované vnáší rozměr, jehož efekt není jednoduše měřitelný a promítá se do mnoha úrovní.“<sup>38</sup>

---

<sup>38</sup> Ministerstvo zdravotnictví ČR, ročník 2011, Věstník MZ ČR, č. 11/2011, s. 34

Dobrovolníci se stávají nedílnou a nepostradatelnou součástí mnoha organizací. „Dobrovolnictví a činnost dobrovolníků má neocenitelnou hodnotu, která prostupuje společností a je zárukou určité kvality.“<sup>39</sup>

Pro vývoj dobrovolnictví v ČR je velmi důležité, aby se pro lidi stalo běžnou součástí jejich životů. Rok 2011 byl Evropským rokem dobrovolnictví, kde snahou této celoroční kampaně bylo vyzdvihnout lidi, kteří se věnují dobrovolnické činnosti a snaha dostat dobrovolnictví do podvědomí široké veřejnosti.

---

<sup>39</sup> Dobrovolnické centrum, o.s. - Projekt Vítej! - Metodika pro vysílací organizace, str.17

## Resumé

Záměrem mé absolventské práce bylo přiblížit pojem dobrovolnictví a představit dobrovolnický program v Krajské zdravotní, a.s. nemocnice Děčín, o.z., který je zde realizován.

Teoretická část je zaměřena na obecnou formulaci dobrovolnictví, historii dobrovolnictví v České republice a základní typy a charakteristiky dobrovolnictví, se kterými se můžeme setkat. Dále se věnuji motivům dobrovolné činnosti a právnímu zakotvení dobrovolnictví v České republice. Obecně popisují vznik a vývoj dobrovolnického programu v českých nemocnicích. Pro ucelenou představu uvádím postup činností dobrovolníka v dobrovolnickém programu.

Praktická část je věnována realizaci dobrovolnického programu v děčínské nemocnici. Důležitým bodem je samotný výzkum dosavadních zkušeností a vnímání dobrovolnické činnosti personálem. Cílem dotazníkového šetření je zmapovat, zda jsou dobrovolníci vnímáni jako součást léčebného procesu pacienta, jak si program v nemocnici stojí a ověřit kvalitu programu.

## Zusammenfassung

Das Ziel meiner Diplomarbeit ist, das Konzept der freiwilligen Arbeit zu beschreiben und das freiwillige Programm, das in der Aktiengesellschaft Krajská zdravotní – Krankenhaus Děčín realisiert ist, vorzustellen.

Der theoretische Teil befasst sich mit der allgemeinen Formulierung der freiwilligen Arbeit, der Geschichte dieser Tätigkeit in der Tschechischen Republik und mit Grundarten und Charakteristik von freiwilligen Arbeit, mit denen wir uns treffen können.

Weiter widme ich mich den Motiven der freiwilligen Arbeit und der Rolle von dieser Arbeit in den Rechtsgrund der Tschechischen Republik. Generell beschreibe ich die Entstehung und Entwicklung des freiwilligen Programms in tschechischen Krankenhäusern. Für eine vollständige Vorstellung führe ich die Folge der Aktivitäten von einem Freiwilligen in dem freiwilligen Programm an.

Der praktische Teil wird an der Realisation des Freiwilligenprogramms in Deciner Krankenhaus gewidmet. Der wichtige Punkt ist die eigentliche Forschung der Erfahrungen und Wahrnehmungen der freiwilligen Tätigkeit unter den Arbeitern. Das Ziel der Studie ist zu untersuchen, ob die Freiwilligen als Teil des Behandlungsprozesses von Patienten gesehen werden, und festzustellen, welche Rolle das Programm in der Krankenhaus spielt und wie seine Qualität ist.

## Seznam použité literatury

1. TOŠNER, J., SOZANSKÁ, O., *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*, Praha, Portál, s. r. o., 2006, 2. vydání, 152 s, ISBN 80-7367-178-6
2. Odborný časopis Sociální služby, číslo 6-7/2010 ISSN 1803-7348
3. Zákon č. 198/2000 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů
4. Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů
5. Dobrovolnik.cz, *Stanovisko MPSV k zařazování dobrovolníků do sociálních služeb* [online]. 2011 [cit 2011-04-13] dostupné z: <http://www.dobrovolnik.cz/management-dobrovolnictvi/dobrovolnictvi-a-paragrafy/>
6. Dobrovolnik.cz, *Dobrovolnictví a paragrafy*, [online]. 2011 [cit 2011-04-13] možno najít na: <http://www.dobrovolnik.cz/management-dobrovolnictvi/dobrovolnictvi-a-paragrafy/>
7. Ministerstvo vnitra České republiky, *Akreditace*, [online]. 2010 [cit 2011-04-17] dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/dobrovolnicka-sluzba-akreditace.aspx>
8. Pravidla pro udělování akreditací vysílajícím organizacím v oblasti dobrovolnické služby, *Podmínky žádosti o dotace a jiná ustanovení*, [online] 2005 [cit 2011-04-17] možno najít na: <http://www.mpsv.cz/cs/732> čl.5
9. Neziskovky.cz, *Akreditace dobrovolnické služby*, [online]. 2008 [cit 2011-04-17] dostupné z: <http://neziskovky.cz/cz/fakta/neziskovy-sektor-v-cr/aktuality/1241.html>
10. Dobrovolnik.cz, *Dobrovolnictví v české společnosti*, [online]. 2011 [cit 2011-04-13] dostupné z: <http://www.dobrovolnik.cz/oblasti-dobrovolnictvi/druhy-dobrovolnictvi/>
11. APPN, o.s. *Práva dobrovolníka*, [online], dostupné z: <http://www.appn.cz/prava-dobrovolnika> [cit 2011-03-26]
12. HODAČ, T. aj., *Dobrovolnictví*, Praha, Národní institut dětí a mládeže, 2009, informační brožura 38 s
13. Dobrovolnické centrum Ústí nad Labem, *Dobrovolnická činnost*, [online]. 2005 [cit 2011-04-10] dostupné z: [http://www.dcul.cz/stranky/dobrovolnik\\_cinnost.htm](http://www.dcul.cz/stranky/dobrovolnik_cinnost.htm)
14. Slunečnice, o.s., *Historie dobrovolnictví Slunečnice*, o.s., [online] 2010 [cit 2011-05-06] dostupné z: <http://slunecin.org/DCS/?historie-dobrovolnictvi>
15. SAMOLEJOVÁ, J., *Projekt Vítej!*, Dobrovolnické centrum, o.s. Ústí nad Labem, 2010, Metodika pro vysílací organizace, 26 s
16. ŘEZANKOVÁ, J., *Řízení práce dobrovolníků v Organizaci pro pomoc uprchlíkům*, diplomová práce, Praha, Univerzita Karlova v Praze, fakulta humanitních studií, 2009

17. Dobrovolník.cz, *Evropský rok dobrovolnictví 2011* [online]. 2011 [cit 2011-11-20] dostupné z: <http://www.dobrovolnik.cz/evropsky-rok-dobrovolnictvi-2011/>
18. HESTIA, *Informace o Hestii* [online]. 2010 [cit 2011-04-14] dostupné z: <http://www.hest.cz/>
19. MZČR, *Metodika evaluace dobrovolnických programů ve zdravotnických zařízeních*, [online]. 2010 [cit 2012-03-11] dostupné z: [http://www.mzcr.cz/KvalitaOdbornik/dokumenty/metodika-evaluace-dobrovolnickych-programu-ve-zdravotnickych-zarizenich\\_5552\\_1840\\_15.html](http://www.mzcr.cz/KvalitaOdbornik/dokumenty/metodika-evaluace-dobrovolnickych-programu-ve-zdravotnickych-zarizenich_5552_1840_15.html)
20. Krajská zdravotní, a.s. nemocnice Ústeckého kraje, *Základní informace* [online]. 2010 [cit 2010-04-09] dostupné z: <http://www.kzcr.eu/o-nas/informace-o-spolecnosti/default.aspx>
21. Dobrovolnické centrum Ústí nad Labem, *Dobrovolníci v nemocnicích – Hodnocení vývoje dobrovolnického programu v Masarykově nemocnici v Ústí nad Labem*, [online]. 2005 [cit 2010-11-20], dostupné z: [http://www.dcul.cz/stranky/programy\\_dob\\_v\\_nem.htm](http://www.dcul.cz/stranky/programy_dob_v_nem.htm)
22. Ministerstvo zdravotnictví ČR, ročník 2009, Věstník MZ ČR, č. 6/2009
23. Ministerstvo zdravotnictví ČR, ročník 2011, Věstník MZ ČR, č. 11/2011
24. Kořínková I., *Metodický manuál pro práci koordinátora dobrovolníků*

## Seznamy obrázků, tabulek a grafů

### Seznam obrázků

|                                                            |    |
|------------------------------------------------------------|----|
| Obrázek 1: Setkání dobrovolníků ve Hřensku .....           | 39 |
| Obrázek 2: Výzdoba dětského oddělení .....                 | 39 |
| Obrázek 3: Leták na veřejnou sbírku brýlí pro Afriku ..... | 40 |

### Seznam tabulek

|                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------|----|
| Tabulka 1: Dobrovolník nevhodný pro dobrovolnickou činnost ..... | 47 |
| Tabulka 2: Dostatečná komunikace na pracovišti .....             | 52 |

### Seznam grafů

|                                                                                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|
| Graf 1: Počet dobrovolníků v jednotlivých měsících .....                          | 38 |
| Graf 2: Počet „odpracovaných“ hodin v jednotlivých měsících.....                  | 38 |
| Graf 3: Počet odpovídajícího personálu .....                                      | 42 |
| Graf 4: Rozdělení personálu podle pracovní pozice.....                            | 43 |
| Graf 5: Rozdělení personálu podle věku .....                                      | 43 |
| Graf 6: Rozdělení personálu podle dosaženého vzdělání.....                        | 44 |
| Graf 7: Rozdělení personálu podle odpracovaných let.....                          | 45 |
| Graf 8: Grafické znázornění odpovědi na otázku č. 1a .....                        | 46 |
| Graf 9: Grafické znázornění odpovědi na otázku č. 1b .....                        | 47 |
| Graf 10: Grafické znázornění odpovědi na otázku č. 2 .....                        | 48 |
| Graf 11: Grafické znázornění odpovědi na otázku č. 3 .....                        | 49 |
| Graf 12: Grafické znázornění odpovědi na otázku č. 4 .....                        | 50 |
| Graf 13: Grafické znázornění odpovědi na otázku č. 5 .....                        | 51 |
| Graf 14: Grafické znázornění odpovědi na otázku č. 6 .....                        | 52 |
| Graf 15: Grafické znázornění odpovědi na otázku č. 7 .....                        | 53 |
| Graf 16: Grafické znázornění odpovědi na otázku č. 7, vyjádřeno v procentech..... | 54 |
| Graf 17: Grafické znázornění odpovědi na otázku č. 8 .....                        | 55 |
| Graf 18: Grafické znázornění odpovědi na otázku č. 8, vyjádřeno v procentech..... | 55 |
| Graf 19: Grafické znázornění odpovědi na otázku č. 9 .....                        | 57 |
| Graf 20: Grafické znázornění odpovědi na otázku č. 10 .....                       | 58 |

## Přílohy

### Seznam příloh

|                                                |    |                                                                  |     |
|------------------------------------------------|----|------------------------------------------------------------------|-----|
| Příloha A – Dotazník pro zdravotnický personál | I  | Příloha C – Povinnosti a náplň činnosti dobrovolníka v nemocnici | VI  |
| Příloha B – Dohoda o dobrovolnické činnosti    | II | Příloha D – Kodex dobrovolníka                                   | VII |
|                                                |    | Příloha E – Mlčenlivost dobrovolníka                             | IX  |
|                                                |    | Příloha F – CD                                                   | XI  |

## Příloha A – Dotazník pro zdravotnický personál

Dotazník pro zdravotnický personál  
Krajské zdravotní, a.s. - Nemocnice Děčín, o. z.

Vážení,

ve Vaší nemocnici působí dobrovolníci, jejich činnost je velmi záslužná, a protože by bylo dobré trend dobrovolnické pomoci v nemocnici dále rozvíjet, zjišťujeme také Vaše názory a zkušenosti. Dotazník byl schválen hlavní sestrou Bc. Barborou Mudrovou a sběr dat bude probíhat v součinnosti s dobrovolnickou kanceláří.

Předem děkuji za Váš čas při vyplňování dotazníku.

Lenka Neumanová, studentka Vyšší odborné školy ve Varnsdorfu.

| <b>Na kterém pracovišti Vašeho zdravotnického zařízení pracujete?</b><br><br><input type="checkbox"/> interní oddělení<br><input type="checkbox"/> ošetrovatelská lůžka<br><input type="checkbox"/> dětské oddělení<br><input type="checkbox"/> neurologické oddělení<br><input type="checkbox"/> chirurgické oddělení                                                                     | <b>Funkce – jste:</b><br><br><input type="checkbox"/> lékař/ka<br><input type="checkbox"/> zdravotní sestra<br><input type="checkbox"/> sanitář<br><input type="checkbox"/> sociální pracovník<br><input type="checkbox"/> jiné | <b>Věk</b><br><br><input type="checkbox"/> 19 – 29 let<br><input type="checkbox"/> 30 – 39 let<br><input type="checkbox"/> 40 – 49 let<br><input type="checkbox"/> 50 – 59 let<br><input type="checkbox"/> 60 a více let |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Vzdělání</b> <input type="checkbox"/> ZŠ <input type="checkbox"/> SŠ <input type="checkbox"/> VOŠ <input type="checkbox"/> VŠ                                                                                                                                                                                                                                                           | <input type="checkbox"/> muž <input type="checkbox"/> žena                                                                                                                                                                      | <b>počet let ve zdravotnictví</b>                                                                                                                                                                                        |
| <b>1. Domníváte se, že působení dobrovolníků je pro Vaše oddělení přínosem? Jsou dobrovolníci součástí Vašeho týmu pečující o pacienty ?</b><br><input type="checkbox"/> ANO - jsou přínosem <input type="checkbox"/> ANO - jsou součástí týmu<br><input type="checkbox"/> NE - nejsou přínosem <input type="checkbox"/> NE - nejsou součástí týmu                                         |                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>2. Setkal/a jste se někdy na oddělení s dobrovolníkem, který nebyl vhodný pro zapojení do dobrovolnické činnosti?</b><br><input type="checkbox"/> rozhodně ano <input type="checkbox"/> spíše ne<br><input type="checkbox"/> spíše ano <input type="checkbox"/> rozhodně ne                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>3. Myslíte si, že pacienti vnímají dobrovolníky pozitivně?</b><br><input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> NE                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>4. Myslíte si, že přítomnost dobrovolníka na oddělení s sebou nese nějaká rizika?</b><br><input type="checkbox"/> NE<br><input type="checkbox"/> ANO – jaká:                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>5. Změnil se Váš názor na dobrovolníky za dobu, co docházejí na Vaše oddělení? Jakým směrem?</b><br><input type="checkbox"/> spíše negativně <input type="checkbox"/> nezměnilo se <input type="checkbox"/> spíše pozitivně                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>6. Je podle Vašeho názoru komunikace personálu s dobrovolníkem na Vašem pracovišti dostatečná? (jsou s dobrovolníkem a s koordinátorkou dobrovolníků srozumitelně sdělovány všechny informace potřebné při jejich aktuální dobrovolnické činnosti)</b><br><input type="checkbox"/> vždy <input type="checkbox"/> někdy <input type="checkbox"/> většinou <input type="checkbox"/> nikdy |                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>7. Poskytujete Vy osobně dobrovolníkům potřebnou pomoc nebo radu při řešení situací spojených s jejich dobrovolnickou činností, když Vás o ni požádají?</b><br><input type="checkbox"/> vždy všem <input type="checkbox"/> nikdy<br><input type="checkbox"/> většinou, ale občas není čas <input type="checkbox"/> zatím mě o nic nepožádali<br><input type="checkbox"/> skoro nikdy    |                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>8. Je podle Vás potřeba zvýšit četnost, pravidelnost nebo délku návštěv dobrovolníků na Vašem pracovišti?</b><br><input type="checkbox"/> četnost <input type="checkbox"/> pravidelnost <input type="checkbox"/> délka návštěv <input type="checkbox"/> nic, program je vyhovující                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>9. Doporučil/a byste dobrovolnický program i jiným oddělením?</b><br><input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> NE                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>10. Jak hodnotíte dobrovolnický program ve Vašem zdravotnickém zařízení?</b><br><input type="checkbox"/> výborný <input type="checkbox"/> dostatečný<br><input type="checkbox"/> dobrý <input type="checkbox"/> nedostatečný                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                          |

## Příloha B – Dohoda o dobrovolnické činnosti

### Krajská zdravotní, a. s.

se sídlem: Sociální péče 3316/12A, 401 13 Ústí nad Labem, IČ: 25488627

a

Jméno a příjmení:.....rodné číslo:.....

Adresa bydliště:.....telefon:.....

Kontaktní adresa:.....telefon:.....

(dále jen „dobrovolník“)

uzavírají tímto dle ustanovení § 51 zákona č. 40/1964 Sb., občanského zákoníku v platném znění

Dohodu o dobrovolnické činnosti

v rámci programu **Dobrovolníci v nemocnicích**

Účelem této dohody je přispět úpravou dobrovolnické činnosti v nemocnici k realizaci tohoto programu.

I.

### Předmět dohody

1. Předmětem dohody je stanovení práv a povinností smluvních stran při zajišťování realizace programu **Dobrovolníci v nemocnicích** (dále jen „program“) v nemocnicích Krajské zdravotní, a.s. (dále „nemocnice“)
2. Dobrovolníkem je pro účely této dohody fyzická osoba starší 15 let, která ze své vůle, ve svém volném čase a bez nároku na finanční odměnu vykonává činnosti uvedené v této dohodě ve prospěch pacientů *nemocnice*.  
Dobrovolníkem může být jenom fyzická osoba, které je bezúhonná. Pro účely této smlouvy se za bezúhonnou považuje osoba, která nebyla pravomocně odsouzená za úmyslný trestný čin. Bezúhonnost se prokazuje doložením výpisu z evidence Rejstříku trestů ne staršího než 3 měsíce.
3. Program Dobrovolníci v nemocnicích je zaměřen na zlepšení psychosociálních podmínek pacientů v nemocnici. Dobrovolníci mohou svou dobrovolnickou činností prostřednictvím různých vhodných aktivit ulehčit pacientům čas hospitalizace.
4. Nemocnice je zdravotnické zařízení, kde je program realizován.

## II.

### Předmět dobrovolnické činnosti

1. Hlavní náplň činnosti *dobrovolníka* v době dohody tvoří následující činnosti:

- psychosociální podpora a stimulace pacienta v procesu uzdravování (komunikace, dotyky, společenské hry, procházky,)
- drobné služby (nákup, česání, drobná osobní hygiena, dle domluvy) a dále činnosti dle pokynů koordinátorky.

Tyto činnosti bude dobrovolník vykonávat .....dní v týdnu a to  
v čase...od.....do.....

Jako místo výkonu dobrovolnické činnosti je smluvními stranami sjednána Krajská zdravotní, a.s.

☐ Masarykova nemocnice v Ústí nad Labem, o.z.

☐ Nemocnice Teplice, o.z.

☐ Nemocnice Most, o.z.

☐ Nemocnice Chomutov, o.z.

☐ Nemocnice Děčín, o.z.

## III.

### Závazky nemocnice

- Prostřednictvím pověřené osoby se nemocnice zavazuje:
  - a) zajistit dobrovolníkovi úvodní školení, v jehož rámci seznámí dobrovolníka s možnými riziky spojenými s jeho činností, zejména s ohledem na prostředí zdravotnického zařízení, a následnou pravidelnou intervizi/supervizi, v případě potřeby zajistit dobrovolníkovi osobní supervizi;
  - b) zajišťovat dobrovolníkovi optimální podmínky pro jeho činnost;
  - c) seznámit dobrovolníka s právy a povinnostmi, které mu z výkonu dobrovolnické činnosti vyplývají, včetně seznámení s bezpečnostními předpisy platnými v *nemocnici*;
  - d) zprostředkovat dobrovolníkovi kontakt s příslušným pracovištěm a jeho kontaktní osobou.

2. Nemocnice prohlašuje, že odpovídá v souladu s občanskoprávními předpisy dobrovolníkovi za škodu na zdraví, kterou utrpěl v souvislosti s výkonem dlouhodobé dobrovolnické činnosti.

#### IV.

##### **Práva a povinnosti dobrovolníka**

- Dobrovolník bere na vědomí, že dobrovolnickou činnost vykonává bez nároku na finanční odměnu, a že v průběhu dobrovolnické činnosti nemá nárok na ubytování a stravování.
- Dobrovolník má nárok na úhradu prokázaných nezbytných nákladů vzniklých v souvislosti s výkonem jeho dobrovolnické činnosti pouze tehdy, pokud potřebu jejich vynaložení předem oznámí a pokud jejich úhradu odsouhlasí pověřená osoba zajišťující program „Dobrovolníci v nemocnicích“.
- Dobrovolník souhlasí s tím, že jím poskytnuté osobní údaje pověřená osoba použije pouze pro vnitřní potřebu, zejména k evidenčním a statistickým účelům, pro sjednání pojištění dobrovolníka a k informování pracoviště, které si dobrovolník zvolí pro svou činnost.
- Dobrovolník potvrzuje podpisem této dohody, že byl poučen o svých právech a povinnostech, zvláště o povinnosti respektovat zákaz požívání alkoholických nápojů a být pod vlivem alkoholických nápojů ve všech objektech nemocnice.
- Dobrovolník prohlašuje, že dobrovolnickou činnost bude vykonávat dle svého nejlepšího vědomí a svědomí, že bude dodržovat zásady slušnosti a tato jím vykonávaná činnost bude vždy v souladu s dobrými mravy.
- Dobrovolník má možnost uložení cenných věcí přinesených do objektu nemocnice na místo určené personálem konkrétního oddělení. Za škodu způsobenou na cenných věcech, které nebyly uloženy na takto určeném místě, nemocnice neodpovídá.
- Dobrovolník svým podpisem této dohody prohlašuje, že v čase podpisu není proti němu vedeno trestní stíhání či trestní řízení pro úmyslný trestný čin a v minulosti nebyl pro takovýto trestný čin pravomocně odsouzen, což dokládá předložením výpisu z rejstříku trestů,
- Dobrovolník se dále zavazuje:
  - a) zúčastnit se úvodního školení a poté se zapojit do dobrovolnické činnosti v rozsahu průměrně jednou týdně či jednou za dva týdny na 1 – 2 hodiny,
  - b) účastnit se supervizních, intervizních či evaluačních setkání v dohodnutém rozsahu (max. 2 hodiny) a formě,
  - c) omluvit se ze supervizního, intervizního či evaluačního setkání, pokud se na něj nemůže dostavit. Dle potřeb je možno dojednat si náhradní (individuální) termín schůzky,
  - d) dodržovat povinnosti vymezené v „Kodexu dobrovolníka“, které jsou nedílnou součástí této dohody jako příloha č.1,

- e) zachovávat zásady "Mlčenlivosti", které jsou nedílnou součástí této dohody jako příloha č. 2,
- f) neprodleně oznámit *dobrovolnické kanceláři* změnu svých kontaktů.

**V.**

**Dohoda platnosti a způsob ukončení dohody**

- 1) Tato dohoda se uzavírá na dobu neurčitou.
- 2) Nemocnice prostřednictvím pověřené osoby si vyhrazuje možnost ukončit spolupráci s dobrovolníkem v případě, že dobrovolník hrubě porušil dohodnuté postupy a etiku dobrovolnictví, a to doručením písemného oznámení dobrovolníkovi o skončení spolupráce ke dni v písemném oznámení uvedeném. Písemné oznámení bude dobrovolníkovi doručeno na adresu uvedenou v záhlaví smlouvy, pokud dobrovolník prokazatelně neoznámil *nemocnici* jinou adresu pro doručování. V pochybnostech se má za to, že písemné oznámení bylo dobrovolníkovi doručeno pátého dne poté, co bylo podáno na poštu.

**VI.**

**Ostatní ujednání**

- 1) Tato dohoda je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží jeden výtisk.

V Ústí nad Labem dne.....

Ing. Eduard Reichel

dobrovolník

ředitel KZ, a.s.

příloha č. 1: Kodex dobrovolníka

příloha č. 2: Mlčenlivost dobrovolníka

příloha č. 3: Náplň činnosti dobrovolníka

## Příloha C – Povinnosti a náplň činnosti dobrovolníka v nemocnici

### **Povinnosti a náplň činnosti dobrovolníka v nemocnici**

#### **Povinnosti před vstupem na nemocniční oddělení:**

- registrace v dobrovolnické kanceláři
- jednodenní výcvik
- podepsaná Dohoda o činnosti s přílohami

#### **Povinnosti při vstupu na nemocniční oddělení:**

- ohlásit svou návštěvu kontaktní osobě nebo na sesterně
- nosit služební tričko a jmenovku
- zapsat do sešitu docházky začátek a konec své činnosti, případně sdělit průběh dobrovolnické činnosti

#### **Náplň činnosti na nemocničním oddělení:**

- **u pacienta** - konverzace zaměřená na psychosociální podporu pacienta, společenské hry, ruční práce, výtvarná činnost, předčítání, drobné osobní služby, stimulace dotyky, podpora při chůzi a procházce, dle domluvy s personálem s ohledem na zdravotní stav pacienta
- **na oddělení** - nabízení nápojů ostatním pacientům, úprava nástěnek, zalévání květin, nákupy pacientům, pomoc personálu s neodbornými činnostmi - dle domluvy, podílet se na organizování společenských akcí pro nemocniční oddělení

Dobrovolník přečetl a souhlasí

Jméno a příjmení dobrovolníka: .....

Dne: .....

Podpis: .....

## Příloha D – Kodex dobrovolníka

|                           |
|---------------------------|
| <b>Kodex dobrovolníka</b> |
|---------------------------|

### Program Dobrovolníci v nemocnicích

je sociální program, jehož posláním je přispět ke zlepšení psychosociálních podmínek pacientů především na lůžkových odděleních nemocnic.

### Dobrovolník

#### Může:

- věnovat nezištně část svého volného času ve prospěch druhých
- pacientům pomoci vyplnit dlouhý čas a pomoci jim v procesu uzdravování

#### Zavazuje se:

- respektovat při plánování konkrétní činnosti zdravotní a psychický stav klienta, jehož zájem stojí vždy na prvním místě
- dodržovat zásady práce na jednotlivých pracovištích
- dodržovat zásadu mlčenlivosti
- **zúčastňovat se pravidelně supervizních setkání** a udržovat úzkou spolupráci s kontaktní osobou na daném místě výkonu dobrovolnické služby a s koordinátorem dobrovolníků

#### V žádném případě:

- nezastupuje zdravotnický personál
- nemá přístup ke zdravotním záznamům klienta
- nemá právo podávat informace ohledně zdravotního stavu klienta
- nemanipuluje s léky, se zdravotnickým materiálem

#### Je si vědom a svým podpisem stvrzuje, že:

- netrpí žádnou přenosnou chorobou a že jeho zdravotní stav není v rozporu s vykonáváním dobrovolnické služby ve zdravotnickém zařízení
- porušení některého z bodů této dohody může být důvodem k jeho uvolnění z programu.

## **Dobrovolník**

### **Má právo:**

- být řádně vyškolen a vybrán pro takovou činnost, při níž by nejlépe mohl uplatnit své znalosti a zkušenosti v prospěch klienta a v níž by našel sám dostatečné uspokojení
- na supervizi
- na speciální vyškolení s ohledem na místo, na němž bude působit
- rozhodovat o svém nabízeném volném čase
- požádat o změnu místa činnosti, pokud mu nebude v vyhovovat
- odmítnout jakoukoliv činnost, která se mu zdá pro něj nevhodná a bezpečná
- vyžadovat další informace od koordinátorky a kontaktních osob
- účastnit se relaxačního víkendu (jednou za rok)
- dobrovolně svou činnost ukončit (po konzultaci s koordinátorkou)

Jméno a příjmení dobrovolníka: .....

Datum: ..... Podpis dobrovolníka: .....

## Příloha E – Mlčenlivost dobrovolníka

**Mlčenlivost dobrovolníka**  
v programu **Dobrovolníci v nemocnicích**,  
zaměřeném na psychosociální pomoc pacientům na lůžkových odděleních  
**Jméno a příjmení dobrovolníka:** .....

### **Dobrovolník se zavazuje:**

1. Zachovávat úplnou mlčenlivost o všech informacích, se kterými přijde během své dobrovolnické činnosti do styku. Jde především o tyto informace:

- osobní údaje a majetkové poměry pacienta,
- údaje o zdravotním stavu pacienta,
- skutečnosti získané na supervizních schůzkách a evaluačních setkáních, především skutečnosti týkající se druhých dobrovolníků.

2. Neposkytovat sdělovacím prostředkům žádné informace o programu bez dohody s koordinátorkou, s výjimkou obecných informací o cílech programu. V případě zájmu médií, odkázat je na koordinátorku.

3. Neposkytovat sdělovacím prostředkům žádné informace o zdravotnickém zařízení pro které svou činnost vykonává bez dohody s kontaktní osobou organizace, s výjimkou obecných informací o cílech organizace. V případě zájmu médií, odkázat na osobu pověřenou organizací.

4. Chránit veškerou dokumentaci před zneužitím.

### **Dobrovolník bere na vědomí:**

- Svou mlčenlivostí je vázán vůči dalším organizacím a osobám. Výjimkou jsou situace, kdy je každému občanu ze zákona uložena oznamovací povinnost. V takovém případě je doporučena konzultace s koordinátorkou.
- Mlčenlivost nezaniká ukončením účasti dobrovolníka v programu ani zánikem programu.
- Pouze koordinátorka či supervizor může rozhodnout o tom, která z informací může být uvolněna a komu poskytnuta. (Při použití informací je třeba dbát zvýšení ochrany pacientů – používat pouze statistické údaje, bez osobních dat, atd.)
- Porušení výše uvedených zásad bude důvodem k ukončení činnosti v programu.

### **Dobrovolník má právo:**

- 3) na řádné vyškolení a pomoc v programu
- 4) rozhodovat o svém nabízeném volném čase
- 5) odmítnout jakoukoliv činnost, která mu nepřipadá pro něj vhodná a bezpečná
- 6) vyžadovat další informace a supervize

7) účastnit se relaxačního víkendu (jednou za rok)

8) dobrovolně svou činnost ukončit (po konzultaci s koordinátorkou)

Datum.....

Podpis: .....

## Příloha F – CD

## **BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE**

**Jméno autora: Lenka Neumanová**

**Obor: Veřejnosprávní činnosti – sociální práce**

**Forma studia: dálkové**

**Název práce: Dobrovolnictví a zavedení dobrovolnického programu v Krajské zdravotní, a.s. – Nemocnice Děčín, o.z.**

**Rok: 2012**

**Počet stran textu bez příloh:<sup>40</sup> 56**

**Celkový počet stran příloh:<sup>41</sup> 11**

**Počet titulů české literatury a pramenů: 8**

**Počet titulů zahraniční literatury a pramenů: 0**

**Počet internetových zdrojů: 16**

**Vedoucí práce: Mgr. Lenka Černá**

---

<sup>40</sup> zahrnuje počet stran od úvodu po závěr práce (počet stran odborné literatury nepočítáme!)

<sup>41</sup> zahrnuje celkový počet jednotlivých stran příloh