

**UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE
LÉKAŘSKÁ FAKULTA V HRADCI KRÁLOVÉ**

ÚSTAV SOCIÁLNÍHO LÉKAŘSTVÍ

ODDĚLENÍ OŠETŘOVATELSTVÍ

**VYUŽITÍ A PŘÍNOS DOBROVOLNÍKŮ VE
ZDRAVOTNICKÝCH ZAŘÍZENÍCH**

Bakalářská práce

Autor práce: **Eva Buzková**
Vedoucí práce : **Bc. Hana Ulrychová**

2011

**CHARLES UNIVERSITY IN PRAGUE
FACULTY OF MEDICINE IN HRADEC KRÁLOVÉ**

INSTITUTE OF SOCIAL MEDICINE

DEPARTMENT OF NURSING

**USE AND VALUE OF VOLUNTEERS IN MEDICAL
FACILITIES**

Author: **Eva Buzková**
Supervisor: **Bc. Hana Ulrychová**

2011

Prohlašuji, že předložená práce 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.

V Praze 10.dubna 2011

Buzková Eva.....

Poděkování

Ráda bych poděkovala své vedoucí bakalářské práce Bc. Haně Ulrychové za čas, který mně věnovala a za poskytnutí velmi cenných rad při vedení této bakalářské práce. Dále děkuji PhDr. Martině Hasalíkové, která mi poskytla podporu při psaní mé bakalářské práce. Mé poděkování míří taktéž k mému manželovi, a to za jeho pochopení a trpělivost během celého studia.

Motto:

„ Naučil jsem se, že člověk smí na jiného shlížet shora pouze tehdy , když mu pomáhá postavit se na nohy“.

Gabriel García Márquez

OBSAH

Teoretická část

Úvod.....	8
1. Dobrovolnictví obecně a základní pojmy s ním související	10
1.1 Základní pojmy vážící se k dobrovolnictví celkově.....	10
1.2. Typy dobrovolnictví obecně.....	10
1.3. Typy dobrovolnictví z hlediska časového vymezení.....	10
1.4. Charakteristické oblasti dobrovolnictví.....	11
2. Dobrovolníci ve světě	13
2.1. Dobrovolníci v Evropě.....	13
2.1.1. Německo.....	13
2.1.2. Francie.....	13
2.1.3. Velká Británie	13
2.1.4. Nizozemsko.....	14
2.2. Dobrovolníci v USA.....	14
2.3. Mezinárodní dobrovolnické organizace.....	15
2.4. Mezinárodní zdravotní organizace dobrovolníků (IHVO).....	16
2.4.1. International Health Volunteers	16
2.4.2. Our Volunteering Projects	17
3. Základní principy dobrovolnictví.....	19
4. Historie dobrovolnictví	20
5. Motivace dobrovolnické činnosti.....	22
5.1. Základní pojmy	22
5.2. Motivace dobrovolníků z psychologického hlediska.....	23
5.3. Motivace dobrovolníků ze sociálního hlediska	24
5.4. Motivace dobrovolníků v nemocnicích.....	26
6. Bariéry dobrovolnické práce.....	28
7. Základní pojmy související s dobrovolnictvím v nemocnicích a v dalších zdravotnických a sociálních zařízeních	29
8. Dobrovolnické programy v naší republice	32
8.1. Historie dobrovolnického programu v nemocnicích u nás	32
8.2. Jednotlivá pracoviště dobrovolnické činnosti v naší republice ...	32
8.2.1. Dobrovolníci Fakultní nemocnice v Motole v Praze	32
8.2.2. Dobrovolníci Fakultní nemocnice v Olomouci	33

8.2.3. Dobrovolnické centrum Ostrava Adra – Čtyřlístek Centrum pro osoby se zdravotním postižením	34
8.2.4. Dobrovolnické centrum Lékořice ve Fakultní Thomayerově nemocnici s poliklinikou v Praze.....	34
8.2.5. Dobrovolníci ve Fakultní nemocnici v Hradci Králové.....	35
8.2.6. Dobrovolníci nemocnice Milosrdných Bratří v Brně.....	36
8.2.7. Dítě v nemocnici – Dobrovolníci ve Fakultní nemocnici v Brně.	36
8.2.8. Dobrovolníci ve zdravotnických zařízeních v Kladně.....	37
8.2.9. Dobrovolníci v nemocnici Kadaň	37
8.2.10. Dobrovolníci v nemocnici v Českých Budějovicích	38
8.2.11. Dobrovolníci Charity Olomouc.....	38
8.2.12. Dobrovolníci v nemocnici Milosrdných sester Sv. Karla Boromejského v Praze.....	38
8.2.13. Dobrovolníci ve Fakultní nemocnici Královské Vinohrady v Praze.....	39
9. Přínos dobrovolnických aktivit v nemocnicích pro pacienty, zdravotnický personál a dobrovolníky.....	41
10. Základní podmínky, které musí dobrovolník splnit k výkonu své činnosti v nemocnici	43

Empirická část.....	46
11. Charakteristika problému.....	46
12. Cíl práce.....	48
13. Hypotézy.....	48
14. Metoda a soubor šetření	49
14. 1. Metoda výzkumu.....	49
14.2. Charakteristika šetření.....	49
15. Vyhodnocení	50
16. Zhodnocení hypotéz a cílů.....	68
17. Závěr.....	70
18. Anotace.....	72
19. Seznam použité literatury.....	73
20. Seznam zkratk.....	75
21. Seznam příloh.....	76

ÚVOD

„Není velkomyslné prokázat dobrodiní a přijít o ně, velkomyslné je přijít o dobrodiní a prokázat je znovu.“ L.A.Seneca, (1992): *O dobrodiních*. Praha : Svoboda , (VII 32 – závěr)

Seneca se ve svém díle *O dobrodiních* zmiňuje o dvou důležitých chybách, kterých se jako lidé dopouštíme při poskytování dobrodiní. Jednoduše řečeno často neumíme dobrodiní poskytovat a taktéž je neumíme přijímat. Ukazuje se, že některé lidské vlastnosti a lidská počínání se po celá staletí nezměnila a lze z nich vycházet i v dnešní moderní době. Stávají se výchozím bodem a následně i pevným základem pro vytváření principů pro konání dobra v obecném slova smyslu. Prokazovat dobro je pro člověka přirozenou vlastností. Při jeho konání se však můžeme dopouštět celé řady chyb, které pramení z nesprávného přístupu k věci. Ten kdo koná dobrodiní by měl být člověkem, který tuto skutečnost má ve svém nitru dostatečně zpracovanou. V souvislosti s dobrovolnickou činností ve zdravotnických zařízeních mě napadá myšlenka, že jde bezesporu o vzájemné obohacování mezi pacientem a dobrovolníkem. Pokud tento proces funguje, dochází k posunu ve smyslu zlepšení zdravotního stavu pacienta, ale i jistému zkvalitnění osobnosti dobrovolníka. Následkem toho se zvyšuje úroveň poskytnuté služby dobrovolníkem. Jsou lidé, kteří po celé dlouhé roky nebyli nuceni navštívit nemocnici. Nemají žádnou vlastní zkušenost s problémy které sebou nese nemoc vlastní nebo nemoc blízkých. Někteří z nich se ani nezamýšlí nad touto problematikou. Na jedné straně je jim přáno, že jsou toho ušetřeni na druhé straně jejich životní zkušenost je o něco menší a jejich chápání některých souvislostí je mělké. Lidé kteří přijdou do nemocnic jako dobrovolníci, mají velkou příležitost, rozšířit svoji životní zkušenost a získat nový širší a hlubší náhled na okolní svět a lidské bytí. Mohou v sobě objevit kvality, o kterých ani sami nevěděli, a tudíž je ani neprohlubovali a nezáročovali. Mohou, a to je také velmi cenné poznání, objevit svoje nedostatky. Jde například o plytkost, malichernost, sebestřednost a jiné. Být dobrovolníkem není zdaleka pokus o to být dobrým a konat dobro. Je to snaha vytrvat na cestě, která může být velmi dlouhá a nelehká. Je to výzva k trpělivosti a víře a v dobrou a smysluplnou věc. Naše společnost bude procházet ještě dlouhým vývojem ve vztahu k dobrovolnické činnosti v nemocnicích. Tato aktivita je ještě na úplném začátku. Názory na dobrovolnickou činnost v nemocnicích se liší. Domnívám se, že jednou z důležitých podmínek pro správný vývoj dobrovolnické práce na nemocničních odděleních je vstřícnost a

pochopení ze strany zdravotnického personálu. Toto se týká především zdravotních sester. Pokud bude navázána spolupráce a sledován společný cíl, bude zde předpoklad dobrého vývoje ve prospěch dobrovolnické činnosti, jejímž výsledkem bude spokojenost pacienta. Ve své bakalářské práci jsem se zaměřila na osobní postoj zdravotních sester k dobrovolníkům a na jejich vlastní zkušenosti s nimi. Tyto informace jsem získala pomocí standardizovaného dotazníku jejíž otázky byly cíleny na tyto dva základní okruhy.

„Když někdo prokazuje dobrodiní komukoli bez rozdílu, není to milé nikomu. Nikdo se necítí hostem hostinského nebo krčmáře ani soustolovníkem někoho, kdo pořádá veřejnou hostinu, kde lze položit otázku:“ Co pro mne učinil? Věřu to, co učinil i pro tamtoho, kterého sotva zná, i pro onoho, který je dokonce jeho nepřítelem a má velmi špatnou pověst. Našel snad u mne nějakou přednost? Vždyť on jen ukojil svou chorobnou ješitnost.“ Jestliže chceš něco učinit vítaným, učiň to vzácným . V takovém případě je každý ochoten cítit se dlužníkem. Ať si ale nikdo nevykládá tato má slova , jako bych omezoval štědrost a přitahoval jí uzdu! Jen ať si běží, jak chce, musí však jít rovněž, nesmí bloudit.“ L.A. Seneca (1992) :O dobrodiních. Praha : Svoboda, str.35

1 Dobrovolnictví obecně a základní pojmy s ním související

1.1 Základní pojmy vážící se k dobrovolnictví celkově:

Dobročinnost - někdy je používán termín filantropie

Slovník cizích slov (1998) jí definuje jako „lidumilnost, dobročinnost, pomoc sociálně slabým“ Dobročinnost se řadí k jedněm z lidských ctností. Její kořeny sahají až k židovské morálce. V naší kultuře je spojována se základními principy křesťanské morálky. (2 str.36)

Dobročinnost lze rozdělit na dvě formy **dárcovství a dobrovolnictví**.

Výraz dárcovství - peněžité nebo nepeněžité dary, které jsou poskytovány přímo občanům, nebo na veřejně prospěšné účely v podobě sbírek, nadací a nadačních fondů.

1.2 Typy dobrovolnictví obecně:

Dobrovolnictví vzájemně prospěšné – jde o zájmové skupiny sdílející osobní zájmy

Dobrovolnictví veřejně prospěšné – jsou postaveny na poskytnutí části času a vlastních dovedností pro veřejně prospěšnou činnost.(5 str.55)

Činnost dobrovolníka může být neformální nebo formální. U formální formy uzavírá dobrovolník smlouvu s agenturou, prochází zaškolením, supervizí jeho činnost je hodnocena. Dobrovolníci pracují v rámci církví, ekologických sdružení, organizací mládeže, vypomáhají místní škole, domovu důchodců apod.. Jejich vztah k organizátorovi činnosti, spočívá v osobních kontaktech a osobních domluvách. Pro USA je typické dobrovolnictví organizované **profesionálně řízenými specializovanými dobrovolnickými organizacemi**, s nimiž dobrovolníci **uzavírají kontrakt**. V některých západních zemích je dobrovolnická práce obecnou zvyklostí a také nutnou součástí image veřejně působících osobností. V České republice jsou dobrovolníky především studenti. U nás jsou podmínky pro dobrovolnickou práci málo příznivé, a to kvůli tomu, že v desetiletích před rokem 1989 státní a stranické orgány organizovaly tzv. dobrovolné aktivity, jež však byly téměř povinné, a to pokud se občan nechtěl vystavovat znevýhodnění, případně sankcím ze strany státu.

(5, str.55)

1.3 Typy dobrovolnictví z hlediska časového vymezení

Dobrovolnické zapojení při jednorázových akcích, které se pořádají několikrát do roka- kampaně, sbírky, benefiční koncerty, apod.. Dohoda s dobrovolníkem je většinou ústní.

Dlouhodobá dobrovolná pomoc - provozována pravidelně a opakovaně. V tomto případě již nejde o ústní dohodu s dobrovolníkem jako v případě jednorázových akcí. Provádí se většinou sepsání dohody o spolupráci mezi dobrovolníkem a organizací, jsou zde uvedeny všechny právní náležitosti.

Dobrovolná služba ve své podstatě obnáší již dlouhodobou spolupráci ve smyslu několika měsíců až let a to většinou za hranicemi své vlasti. Toto je spojeno s dostatečnou přípravou dobrovolníka pro nadcházející činnost a dále pak s legislativními úkony a materiálními výdaji. (2 str.40)

1.4 Charakteristické oblasti dobrovolnictví

Ochránci životního prostředí je jedna z nejlépe organizovaných organizací na mezinárodní úrovni. Kromě jiného mají širokou publicitu v masmédiích.

Humanitární organizace a organizace na ochranu lidských práv byly založeny převážně po roce 1989. Jejich činnost se projevila především v souvislosti s tragickými událostmi na Balkáně, v Čečensku a v dalších světových oblastech, kde docházelo k závažným politickým konfliktům. Tyto organizace konaly svoje poslání nejen v době války

ale i v době míru, kdy se podílely na vytváření nových podmínek v oblastech poničených válkou. Taktéž přispěly svojí pomocí při napravování škod způsobených přírodními katastrofami. Je třeba si uvědomit, že při takto závažných tragických událostech musí nastoupit jistá profesionální připravenost dobrovolníků. (2 str.41,42)

Sociálně zdravotní oblast je jednou z nejpočetněji zastoupených. Dochází zde k propojení mezi zájmy nestátních neziskových organizací a vládou a zastupitelskými sbory České republiky. Dobrovolníky je třeba co nejlépe připravit na jejich práci, neboť se jedná o oblasti zcela specifické, což sebou přináší i určitá úskalí. Patří sem Česká katolická charita, FOKUS, POV - Pražská organizace vozičkářů, různá zařízení pro seniory - Sue Ryder Foundation, Život 90, Domov sv. Karla Boromejského, Naděje, Společnost DUHA, Výbor dobré vůle, Nadace Olgy Havlové a další.

Kulturní oblast se zaměřuje na práci dobrovolníků, kteří se věnují revitalizaci a ochranou pracovníků v dobrovolnictví. Po roce 1989 vznikly organizace, které vytvářejí alternativní formy umění v oblasti divadla, výtvarnictví, hudby a tance.

Sportovní a vzdělávací činnost je orientována především na mimoškolní a volnočasové aktivity.

Zahraniční dobrovolná služba. V této oblasti pracují především mladí lidé, ty se zúčastňují Letních „workcampů“ nebo dlouhodobých pobytů v zahraničí. Organizace tohoto typu jsou například ADRA, Člověk v tísni při ČT, Charita, VOLONTÉ, Český červený kříž a další. (2str.42,43)

2 Dobrovolnictví ve světě

2.1 Dobrovolníci v Evropě

V Evropě je tradice dobrovolnictví postavena na základech práce církevních a charitativních organizací a spolkových hnutí, které vznikaly v době rozvoje průmyslu.

V současné době podobně jako v Americe jsou základní jednotkou celkového systému centra. Tato se od sebe liší počtem a fungováním.

2.1.1 V Německo zde se dobrovolnictví přibližuje svoji podstatou novému sociálnímu hnutí nebo vytváření nové občanské společnosti.

Dobrovolníci se zapojují do integrace přistěhovalců a podílejí se na vytváření mezinárodní spolupráce v evropském i světovém měřítku. Působí zde řada dobrovolnických center a agentur. Velká pozornost je věnována práci s mládeží.

2.1.2 Francie je poněkud atypická oproti ostatním evropským státům na poli dobrovolnictví. Platí zde státní monopol na vše co se týká veřejného zájmu. Tento přístup ve smyslu centralizované vlády je ve Francii je tradicí od roku 1791. Dobrovolnictví je proto orientováno spíše na sport, kulturu a rekreační aktivity. V menší míře se věnují dobrovolníci vzdělávání a výzkumu například podpoře gramotnosti. Počet dobrovolníků věnujících se práci se seniory nebo bezdomovci je z celkového počtu zúčastněných nejméně zastoupena. Svůj vliv na tuto situaci má profesionalizace sociálních služeb a snižující se význam církve ve společnosti.

2.1.3 Velká Británie má dlouholetou tradici v dobrovolnické činnosti. Dominuje zde práce v charitě. Lidé v odlehlých venkovských oblastech jsou zvyklí si pomáhat.

Vede je k tomu izolace od městské civilizace. Toto počínání je přirozeným jevem anglického stylu života. Je s podivem, že i vojenská služba v Británii byla nepovinná. Toto v mnohém vypovídá o celkové odpovědnosti každého občana za svoji zem. V sedmdesátých letech minulého století bylo založeno Britské dobrovolnické centrum. Vláda ve Velké Británii podporuje dobrovolnictví některými svými iniciativami. Je zde snaha šířit tuto myšlenku především mezi mládeží. Státní politiku dobrovolnictví koordinuje Aktive Community Unit. Kontakty mezi nevládními organizacemi jsou zajištěny též prostřednictvím

internetu. Internetová stránka The site zabezpečuje dostatečnou komunikaci včetně nabídky možnosti v oblasti dobrovolnictví. (2 str.26)

2.1.4 Nizozemsko je zemí, která nepostrádá pochopení pro vzájemnou lidskou pomoc. Do šedesátých let minulého století se odvíjela tato činnost od práce spolků, tu vystřídal silná iniciativa občanů vytvořit vlastní svépomocné programy (2 str.27)

2.2 Dobrovolníci v USA

Američtí dobrovolníci vyvíjí svoji činnost nejen v církevních nebo jiných spolcích. V povědomí obyvatel Spojených států je angažovat se ve smyslu pomoci druhému člověku, aniž by vždy byli členy nějaké konkrétní organizace. Vybudování nové společnosti v období osídlování severní Ameriky prvními osadníky bylo založeno na dohodách uzavřených mezi lidmi svobodnými a rovnými. Směr jak žít v tomto novém prostředí nebyl natolik určován vládou, ale spíše snahou lidí si vzájemně pomáhat. Tento jev, který patrně pramenil z velmi těžkých podmínek v začátcích budování nové vlasti se zde hluboce zakořnil a po další staletí až do současné doby ovlivňuje významně společenské a politické dění v zemi. Podílel se na takových významných událostech jako bylo zrušení otroctví, boj za rovnost volebního práva pro všechny a podobně. Dobrovolnictví je zde přirozenou součástí života v širokém rozsahu. Jsou zde zakládána nová dobrovolnická centra, jejíž počet se od roku 1975 odhaduje na více než pět set. Tato centra se liší svojí velikostí a počtem placených zaměstnanců. Tato činnost vyžaduje pro svůj rozvoj a taktéž správnou funkci dostatek profesionálních pracovníků. Centra mají vlastní fundraisingové oddělení, oddělení public relations, knihovny a dokumentační oddělení. Dle průzkumů se dobrovolnictvím v USA zabývá 20% populace. Dobročinnost je zde podporována významnými osobnostmi z politických, obchodních nebo církevních kruhů. (2 str.24) . Důležité pilíře této rozsáhlé činnosti jsou například **nadace Point sof light Foundation**, která byla založena představiteli obchodu, vlády, médií a školství jako vedoucí národní organizace pro šíření dobrovolnictví v roce 1990. Základní snahou této organizace je zaangažovat více lidí do řešení závažných sociálních problémů. Již v roce 1887 byla v Denveru založena filantropická organizace **United Way**, která je též spojena s dobrovolnictvím ve Spojených státech. Američtí dobrovolníci pracují nejen ve své zemi, ale taktéž se aktivně zapojují do rozvojových a humanitárních projektů po celém světě. Prezident Spojených států J. F. Kennedy v roce 1961 založil ve své zemi Mírové sbory

(Peace Corps). Zabývaly se praktickou činností a šířily ideu mezinárodního přátelství. V souvislosti s touto událostí pronesl tato slova: „*Neptejte se, co může vaše země udělat pro Vás, ptejte se, co můžete udělat pro svou zemi vy.*“ Objevily se nové druhy dobrovolnictví, které pomáhaly např. bezdomovcům, lidem infikovaným virem HIV, apod.. Vláda USA vytvořila právní podmínky pro činnost dobrovolníků v jednotlivých oblastech dobrovolnických center. Hlavní odpovědnost za dobrovolnictví přenesla na místní úřady. Kladná stránka tohoto přístupu spočívá ve vytvoření vazeb mezi potřebami komunit a zainteresovaností místních lidí, což přispívá k obnovení přirozených vztahů v rovině obce, města nebo ulice. (2 str.25)

2.3 Mezinárodní dobrovolnické organizace

K nejznámějším mezinárodním organizacím patří například Červený kříž a Červený půlměsíc nebo ekologická organizace Greenpeace. Dobrovolnictví zde figuruje jako prostředek k uskutečnění daných snah.

Dále existují organizace, které se profesionálně zabývají problematikou dobrovolnické činnosti, a to jak v rovině regionální, tak v rovině mezinárodní. Patří sem **I AVE - Mezinárodní asociace pro dobrovolnické úsilí (International Association for Volunteer Efor)**, která byla založená v roce 1970. Jedná se o celosvětovou organizaci orientovanou na podporu a propagaci dobrovolnictví. Tato organizace pořádá každé dva roky konference na různých místech světa za účelem rozšíření základní myšlenky dobrovolnické práce, především v rámci vzájemné pomoci při řešení humanitárních a sociálních problémů. Má vliv na rozvoj dobrovolnictví v širokém rozsahu, a to z pozice profesionálního přístupu, který se orientuje na vytváření nových center, působí na komunikaci mezi nimi, pořádá řadu výcvikových a vzdělávacích programů. **I AVE** má status konzultanta při OSN, zúčastňuje se přípravy deklarácí, které souvisí s výše uvedenou problematikou a které jsou OSN vydávány.

Mezinárodní rok dobrovolníků byl zahájen konferencí v lednu 2001 v Amsterdamu. Důležitým výsledkem této konference bylo vytvoření a schválení *Všeobecné deklarace o dobrovolnictví*, na níž **I AVE** začala pracovat již v roce 1990. (2 str.27, 28)

Dalším představitelem je asociace **AVE**, která byla v Evropě založená v roce 1972. Tato je součástí **I AVE**. Projekt, jehož autorem se stala **AVE** je Evropská univerzita dobrovolnictví.

V rámci vylepšení komunikace a zapojení mládeže do dobrovolnictví v Evropě byl Evropskou komisí vytvořen program **Evropské dobrovolné služby /EVS/**. Na základě

tohoto programu mládež mezi 18-26 rokem se zúčastňuje dobrovolnického projektu v jiné než mateřské zemi. Zde pracuje 6-12 měsíců. Zde pracuje s postiženými dospělými a dětmi, na ekologických projektech nebo v kultuře.

Další světovou organizací je **AVSO (Association of Voluntary Service Organisations)**, která je nezisková evropská organizace působící na celé zeměkouli.

NETAID organizuje dobrovolnickou činnost po internetu.

CEV (European Volunteer Centre) spojuje dobrovolnická centra čtrnácti zemí Evropy. Její sídlo je v Bruselu.

Mezinárodní organizace **VOLONTEUROPE** je organizací, jejímiž členy jsou profesionálové a dobrovolníci z pětadvaceti evropských zemí a severní Ameriky.

K dalším představitelům poměrně široké škály těchto organizací patří **VOLUNTEERNET**, kterou tvoří síť center z patnácti zemí bývalého socialistického bloku, včetně ČR. Národní dobrovolnická centra byla v těchto státech založena koncem devadesátých let minulého století pod vedením **Open Society Institute z New Yorku**.

V roce 1970 z popudu Valného shromáždění OSN vznikl dobrovolnický program **United Nations Volunteers (UNV)**, jde o mezinárodní dobrovolnickou iniciativu podléhající rozvojovému programu OSN. Dobrovolníci OSN se rekrutují z více než 140 národností. Nepostrádají příslušnou kvalifikaci a zkušenosti. Pracují odhodlaně s maximálním nasazením v celé řadě zemí po celém světě. (2 str.28,29)

2.4 Mezinárodní zdravotnická organizace dobrovolníků (IHVO)

Mezi zdravotnické organizace dobrovolníků patří International Health Volunteers a Our Volunteering Projects.

2.4.1 International Health Volunteers

Mezinárodní zdravotnická organizace dobrovolníků je nezávislá, nezisková, humanitární organizace lékařské pomoci. Hlavním cílem je vytváření přístupného úložiště lékařů, zubních lékařů a zdravotnických odborníků, kteří splňují daná kritéria ve smyslu potřebných znalostí a jsou odhodláni pomáhat tam, kde je to zapotřebí v celosvětovém měřítku. Jejich dobrovolnických služeb je využito především v oblastech rozvojových zemí. Jedná se o uskutečňování mezinárodních projektů péče o zdraví.

IHVO vytváří a podporuje vztahy s renomovanými terénními programy po celém světě. Konečným cílem této organizace je dát k dispozici kvalifikované zdravotnické týmy, které mají za úkol zlepšovat zdraví lidí na nejvyšší možnou úroveň bez ohledu na rasu, náboženské vyznání či pohlaví. Součástí naplnění vytčených cílů je i spolupráce s místními úřady pro vzdělávání a školení osob ke zlepšení úrovně zdravotní péče, výživy, hygieny, hygieny životního prostředí, a taktéž preventivní programy očkování. Snaha o spolupráci je cílena i na renomované organizace, které jsou orientovány na lékařské vzdělávání a školení místních orgánů zajišťujících dlouhodobě měřitelné zlepšení zdravotní péče. Zvýšení dostupnosti kvalifikovaných zdravotnických pracovníků v lékařských pomocných organizacích přispívá zlepšení celkové zdravotní péče v dané oblasti. (Dostupné z: <http://www.internationalhealthvolunteers.org/> 11.2.2011 Stránka 1 z 1)

2.4.2 Our Volunteering Projects

Požadavky na dobrovolnické projekty Health Care. Pokud se chce někdo stát dobrovolníkem Health Care, nejsou na něho kladeny žádné zvláštní požadavky. Uplatňuje se v různých lokalitách, na různých úrovních. Společný cíl je podporovat zdraví lidí. Většina projektů je flexibilních, což dává dobrovolníkům do jisté míry pocit svobodného rozhodnutí. Dobrovolníci přicházejí z celého světa a mají příležitost uplatnit se v rámci mezinárodních týmů. Cílem projektu je navázat partnerské vztahy přímo s ministerstvem zdravotnictví v daných zemích a zaslat sem dobrovolníky, aby poskytovali bezpečné dobrovolnické služby, které jsou v souladu s právními normami příslušného státu, a to se souhlasem místní vlády.

Jsou vítány dary do Mezinárodního fondu programu. Jedná se o fond, který má za úkol vyslat lékařské a zubařské vybavení do míst, kde je opravdu potřebují. Zaručuje, že všechny dary půjdou na provoz projektů. Jde tedy o zařízení místních nemocnic nebo o skutečný nákup nového vybavení. Přijímána je i zastaralá lékařská a stomatologická technika, kterou lze využít v tomto projektu.

Dobrovolnická činnost je bezplatná. Hrazené jsou životní náklady a cestovní výdaje do místa určení. Administrativní formality a konkrétní domluva s kvalifikovaným uchazečem o dobrovolnickou činnost pro každý jednotlivý program je individuální a flexibilní. Dobrovolníka lze umístit ve velmi krátkém čase. Dobrovolníci obvykle pracují v běžném pracovním týdnu (asi 40 hodin týdně). Komunikují převážně v angličtině. Některé programy však mají individuální požadavky. Toto je závislé na místních podmínkách a na úrovni vzdělanosti v dané oblasti. Pro domluvu s personálem angličtina zpravidla stačí. Existuje

výběr různých týmů zaměřených na jednotlivé okruhy, které mohou využít zvláště netrénovaní dobrovolníci.

(Dostupné z: <http://www.healthcarevolunteer.com/volunteers/ourvolunteeringprojects.php>

Stránka 1-4 z 6 11.2.2011)

3 Základní principy dobrovolnictví

Dobrovolnictví je činnost, kterou si každý z nás zvolí naprosto dobrovolně a svobodně, s vědomím, že jde o práci, která je vykonávána bez nároku na mzdu. *Dobrovolník svůj čas, energii a schopnosti dává vědomě ve prospěch druhých.* (9 kap.1 Tošner) Tato činnost má svá omezení časová i obsahová. Dobrovolnictví, ač je organizováno profesionály, neztrácí nic na své přirozenosti. Dobrovolnická činnost je přínosem jak pro organizaci, se kterou spolupracují, tak pro dobrovolníka samotného. *V akademické obci neexistuje shoda na jediné přijímané definici dobrovolnictví.* (3 str.9)

4 Historie dobrovolnictví

Dobrovolnická činnost doprovází lidstvo od samého počátku. Jde o potřebu člověka projevit pochopení pro problém druhého a snahu mu v dané situaci různým způsobem a prostředky pomoci. Dobrovolnická činnost se v současné době stává mezinárodní záležitostí. Česká republika se po určité odmlce vrací k této činnosti. V Čechách v 19. století vznikaly vlastenecké spolky, které se angažovaly v podpoře umění, kultury, vědy a vzdělávání. Od roku 1918, kdy vzniklo samostatné Československo, se dobrovolnická činnost rozvíjela ve větší míře. Tento proces byl přerušen v době druhé světové války a následně více jak čtyřicet let v období působení socialistického zřízení. Po roce 1989 se opět navrácí do našeho státu některé aktivity, mezi něž patří i dobrovolnické hnutí. Právně byla tato činnost ošetřena zákonem č. 83/1990 Sb., O sdružování občanů, který byl přijat tehdejším Federálním shromážděním. Dále to jsou zákony: zákon č. 308/1991 Sb.; O svobodě náboženské víry a postavení církví a náboženských společností; zákon č. 248/1995 Sb.; O obecně prospěšných společnostech; a zákon č. 227/1997 Sb.; O nadacích a nadačních fondech. Schválení a platnost těchto zákonů byla prvním krokem ke vzniku celé řady neziskových organizací u nás. Prostřednictvím těchto organizací se rozvinula i dobrovolnická činnost v našem státě. Dobrovolníci zasahují svojí činností do oblastí týkajících se životního prostředí, zdravotních a sociálních podmínek, sportu, kulturní a vzdělávací sféry a do pedagogické práce s dětmi a mládeží. Dobrovolníky najdeme i tam, kde se řeší problém humanitárních a lidských práv. Dobrovolnická práce je legislativně ošetřena s účinností od 1. ledna 2003 zákonem číslo 198/2002 Sb., O dobrovolnické službě. (9 kapitola 1.)

K vývoji dobrovolnictví bych se ještě ráda vrátila. Informace jsem čerpala z publikace „*Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*“, Pavol Frič, Tereza Pospíšilová a kol. 2010. Autoři se v publikaci zmiňují o skutečnosti, že Česká republika před druhou světovou válkou podporovala dobrovolnickou činnost, která byla postavena na podobných základech jako ve většině evropských států a USA. Dalo by se tedy říci, že důvody pro vznik dobrovolnictví u nás se výrazně neodlišovaly od okolních zemí. (3, str. 42).

S příchodem komunistického režimu, však nastal zlom v přístupu k této dobrovolné aktivitě. Specifický přístup typický pro společnost dané doby se promítl do myšlení lidí. Tehdejší strana dobrovolnictví nechtěla zcela odmítnout, neboť jej potřebovala, ale nechtěla je též beze zbytku přijmout, protože se jí cítila do jisté míry ohrožena. Na základě této

skutečnosti tedy došlo k určité modifikaci dobrovolnické práce u nás. Do té doby fungující dobrovolnické organizace, které nesplňovaly představy komunistického vedení byly zrušeny nebo byla jejich činnost brzděna či omezena. Ty byly nahrazeny novými organizacemi, které splňovaly požadavky vládnoucí strany. Jiné organizace byly v zájmu tehdejší společnosti zestátněny. Komunisté svými změnami, které uskutečnili dobrovolnictví nezrušili, nýbrž docílili toho, že na jeho principech postavili základy socialistické společnosti. Zpočátku mělo nadšení lidí v rámci budování nového státu svůj význam, to ovšem později vyprchalo. To přesvědčilo tehdejší vládnoucí činitele o tom, že dobrovolnická činnost zasahuje tam, kde stát situaci nezvládá. Musely se tedy najít cesty, jak toto zařídit, aby se mohlo jít dál. Začalo se využívat určitých tlaků na občany. Neplacená brigádnická činnost a podobné aktivity se staly motivací k snadnější možnosti studovat nebo postoupit v zaměstnání. Postupem času i tato tendence pomalu odeznívala a ztrácela na síle a přesvědčivosti. (3 str.43,45)

V tomto období se vyskytla i řada občanů, kteří se zúčastňovali různých akcí dobrovolného charakteru, aniž by tím něco sledovali, nebo se dali k něčemu nutit. Vyvěřalo to jednoduše z jejich vnitřního přesvědčení.

Zaměřila jsem se na toto období úmyslně z toho důvodu, neboť z celé situace vyplývá, že vždy budou lidé, kteří bez ohledu na společenské zřízení nebo současné trendy dané doby nepřestanou nezištně pracovat pro druhé. Pokud půjdeme ještě dál lze se domnívat, že nelze patrně žádnou dobu v historii lidstva včetně období totalitních vlád označit za dobu, která by vymítala z lidské přirozenosti snahu pracovat bez nároku na odměnu ve prospěch svého okolí. Dále pak činit dobro, proto že to považují za správné a za součást smysluplnosti lidského jednání.

5 Motivace dobrovolnické činnosti

5.1 Základní pojmy

Sociálně motivované chování „za sociálně motivované chování lze pokládat ty druhy chování, které mají zřejmý sociální cíl, např. sdružování a komunikace respektive vycházejí z potřeb popudu, které mají sociální obsah. Obecně jde tedy o sociálně vztažné motivy či motivace.“ (6, str. 243)

Sociální kontakt „U sociálně žijících živočichů vystupuje potřeba sociálního kontaktu jako jedna z nejdůležitějších, protože tu sociální kontakt, či dokonce již přítomnost jiné osoby je zdrojem určitých uspokojení. Přítomnost jiných druhých lidí, vede ke snižování úzkosti a sociální kontakt umožňuje především výměnu informací a srovnání se, zpětné vazby.“

K vlastnímu chování, poskytuje modely atd. Sociální izolace je pro člověka nepříjemná a nesnáší ji dlouho stejně jako naopak těsnou blízkost a vzájemné sdílení omezeného prostoru. Člověk potřebuje jiného člověka již proto, že prakticky všechny své potřeby uspokojuje v interakci s jinými lidmi.“ (6 str. 243)

Prosociální chování „chování uskutečňované k prospěchu druhého bez anticipace odměn z externích zdrojů.“ (6 str. 243) Obracím se na přesné citace Milana Nekonečného z jeho publikace „Motivace lidského chování.“ V těchto několika větách je vyjádřeno proč člověk cítí potřebu kontaktu s druhými lidmi. Získáváme zde i odpověď na to, proč lidský jedinec koná dobro. Jednoduše řečeno, cítí to jako splnění své potřeby. U normálního jedince se tento jev pohybuje v oblasti vyšších citů.

Pokud chceme hovořit o **motivacích dobrovolnické činnosti**, měli bychom vycházet z tohoto základu. Podle statistické analýzy byly stanoveny tři základní motivace k dobrovolnictví:

Konvenční či normativní motivace - řídí se jimi dobrovolníci, kteří vycházejí ve svém chování a jednání s příkladů- vzorů chování. Vychází se zde především ze základu křesťanské morálky. Dobrovolníci se rekrutují především z řad starších lidí.

Reciproční motivace. Je založena na práci jedince pro druhé, ale zároveň na snaze získat něco pro sebe. Tím je myšleno získávání nových zkušeností, navazování nových vztahů, využití vlastních schopností. U nás je zastoupena tato motivace v 37% dobrovolníků, vycházejících z řad hlavně mladých lidí kolem 30 let ateisticky založených.

Nerozvinutá motivace. V tomto případě se člověk, který se věnuje dobrovolnické práci rozhoduje na základě souboru prvků, které tvoří motivační základ. Může to být důvěra v organizaci, přesvědčení o smysluplnosti počínání. S touto motivací jde do dobrovolnictví pracovat 23% členů dobrovolníků. Jde převážně o starší generaci 46-60 let. (2 str.45,47)

„Dobrovolnictví může být pro organizaci výzva k ověření si smysluplnosti jejího počínání. Dobrovolníci zde mohou být nositeli nejen pomoci, ale také lidskosti a tvořivosti.“
(2 str.54)

5.2 Motivace dobrovolníků z psychologického hlediska

Tuto oblast vážící se k dobrovolnické činnosti považují za stěžejní. Každé činnosti musí předcházet motivace. Ve sféře dobrovolnické činnosti je správná motivace uchazeče o tuto aktivitu obzvlášť důležitá. Publikace *„Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století“* Pavol Frič, Tereza Pospíšilová je uvedeno, že dle odborné literatury, která se zabývá motivací dobrovolníků existují dva základní přístupy orientované na tuto oblast.

Jedná se o přístup **psychologický**, který vytvořil koncept **„prosociální osobnosti“**, která svým založením inklinuje k dobrovolnické činnosti. Druhý přístup je **sociologický**. Tento přístup vychází ze skutečnosti, že motivace dobrovolnické práce vychází ze **sociálního základu. Psychologický přístup** staví na podstatě altruistického chování.(3 str.105,107)

Altruismus (z lat.alter, druhý, 3. pád altrui druhému) je *moderní označení pro postoje a jednání, které sledují prospěch druhého člověka(altruistické jednání, dobročinnost, nesobeckost, nezištnost). Protikladem altruismu je egoismus.(9 staženo 16.3.2011)* Altruismus je tedy založen na lásce, solidaritě, snaze nebýt lhostejný k vážným problémům druhých a na schopnosti vcítit se do utrpení druhého člověka. Tento pojem je stalým předmětem diskusí odborníků, kteří zkoumají a hodnotí tuto oblast.Vykonávání dobrovolnické činnosti nezištně bez nároku na finanční odměnu. Je hlavním tématem

různých polemik na tomto poli. Řeší se zde otázka do jaké míry jsou lidumilné snahy pro dobrovolníka zcela bez finálního zisku. Prostřednictvím vědeckých teorií se dospělo k tomuto závěru. Altruistické počínání má v sobě i část egoismu, neboť už jen dobrý pocit s prospěšné a smysluplné práce se stává pro jeho vykonavatele určitou odměnou. Zde se můžeme zmínit o pojmu „čistého altruismu“, který uvedl v povědomost veřejnosti britský myslitel Herbert Spencer. Jemu se také podařilo ve svých úvahách dovést představu čistého altruismu ad absurdum. Zpochybnil i naprosto nezištný postoj lidského jedince ke druhému jedinci s úmyslem konat dobro v jeho prospěch s eventuální vlastní ujmou. Dokonce i to, že položí někdo život za cizího člověka definoval jako prospěch většího celku nebo prospěchu osobního, neboť je zde předpoklad, že se na takovou osobnost se nezapomene a tím si získá pověst nebo slávu. Tímto přístupem vyvrátil existenci altruismu jako takového. Na základě toho uplatnil názor, že se vlastně jedná o skrytý egoismus. (9 staženo 16.3.2011) Na tomto příkladu si lze dobře uvědomit jak složitá je problematika motivace dobrovolnictví a kam až mohou sahát její hranice, které jsou často velmi křehké. Domnívám se, že i přes všechny tyto výklady je v mnoha případech dobrovolnická práce nejen důležitá, ale i hodna lidského ocenění ve smyslu její akceptace a jistého uznání. To, že je vyslovena pochvala či jiný projev uznání práce dobrovolníka, může být příčinou motivace k další práci a vytvoření hnací síly významné pro následnou činnost. Je možno dojít k závěru, že v každém dobře míněném počínání lze najít stopu egoismu, což nemusí v základu snižovat jeho hodnotu. Egoistická motivace je nazývána **instrumentální, transakční či reciproční** jde o situaci kdy dobrovolník svoji práci činí s úmyslem, že přinese určitý prospěch i jemu. Ten může být představován ve formě „Boží odplaty“ nebo získání dobrého pracovního zařazení a podobně. Může se jednat i o získané nové zkušenosti, nebo svědčí o snaze získat prostřednictvím těchto aktivit určité výhody. Prostřednictvím uvedených teoretických závěrů lze získat alespoň částečnou odpověď na tuto otázku.

5.3 Motivace dobrovolníků ze sociologického hlediska

Dalším přístupem je **sociologický přístup** vychází z **normativistického pohledu**. Normativistický přístup spočívá na principu určitých norem, které platí v dané společnosti. Dodržování normy podléhá kontrole a je odměňováno. Její porušování je trestáno. Normy napomáhají k usměrňování sociálního chování. Na základě těchto skutečností se odvíjí i potřeba provozování a podpora dobrovolnické činnosti. Důležitou roli ve smyslu motivace

dobrovolníka ze sociálního hlediska hraje komunita. Podmínky, které vytváří, jsou příznivé pro vykonávání a rozvoj dobrovolnické práce.

Komunitní dobrovolnictví upřednostňuje jednu z jeho forem, která spočívá ve smyslu aktivity podnikané ve volném čase, jež jejím aktérům přináší radost a uspokojení. Jde tedy o formu, která dobrovolníkovi umožňuje relaxaci a stává se součástí jeho životního stylu. Dále lze motivace dobrovolnické činnosti rozlišovat na **mainstreamové**, které jsou prosty jakéhokoliv donucení a na **marginální** kde se určitá forma donucení nachází což pramení z vlivů okolí.

Ze strukturálního hlediska dělíme motivaci dobrovolníka na **vnitřní** (intrinsic) a **vnější** (extrinsic).

Vnitřní motivace vychází z přirozené potřeby a přináší dobrovolníkovi jisté uspokojení.

Zevní motivování je na podkladě vnějších vlivů a okolností.

Motivace dobrovolnické činnosti jsou hodnoceny různým způsobem. Frič ve své publikaci uvádí, že Daniel Baton považuje za nutné analyzovat motivaci dobrovolníků pomocí čtyř kategorií

1) egoismus, 2) altruismus, 3) kolektivismus, 4)principlismus. Samy názvy již napovídají, že se do motivací v prvním případě promítá egoismus, který je postaven na sebezájmu „**osvícený sebezájem**“, v druhém případě jde o snahu zlepšit situaci druhým ne, však sobě, ve třetím případě se jedná o snahu zlepšení situace kolektivu, komunity, v posledním případě jde o podporu některého z morálních principů. (3 str.108,109,110)

Motivace pokračovat v dobrovolnické činnosti

Z publikace „*Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století.*“ Frič, Pospíšilová vyplývá, že v České republice pracují tři čtvrtiny dobrovolníků dlouhodobě.(více než dva roky). K udržení dobrovolníka je důležitá profesionální a efektivní činnost služeb, které jsou organizací dobrovolníkovi poskytovány. Publikace udává, že z psychologického hlediska sehrávají svoji roli ve výdrži dobrovolníka jednotlivá období,

kterými prochází. Dobrovolník projde během své činnosti několika časovými úseky, ty lze rozdělit na **tři stádia: 1)**

krátkodobé, 2) střednědobé, 3) dlouhodobé. Ty jsou ovlivněny motivací dobrovolníka.V počátečních stádiích dominují motivy a jejich uspokojení. V případě dlouhodobého stádia jde většinou o oddanost organizaci.

Dále se můžeme v rámci motivací v dobrovolnictví setkat s pojmem **model dobrovolnické kariéry**, který zahrnuje tři stádia pro něž jsou typické specifické faktory.

V **prvním stádiu** dominuje založení dobrovolníka, motivace stát se dobrovolníkem a podpora sociálního okolí.

Ve **druhém stádiu** působí na dobrovolníka zpětné vazby ze strany prostředí ve kterém vyvíjí svoji činnost a ze strany organizace, která vytváří podmínky k jeho práci.

Ve **třetím stádiu** to jsou konečné důsledky pro dobrovolníka, které ovlivňují jeho postoje a různým způsobem jej celkově formují. Zde můžeme nalézt odpověď na otázku do jaké míry působí dobrovolnická činnost na dobrovolníka samotného a v čem mu může být prospěšná. (3 str.122,123)

5.4 Motivace dobrovolníků v nemocnicích

Jedná se o velmi citlivou oblast. Pokud vyjdeme z informací, které jsou výše uvedeny, dojdeme k závěru, že každá forma motivace má svá pro i proti. Tento fakt sebou nese i určitá rizika. V rámci nerozvinuté motivace může dojít k tomu, že dobrovolník něco jiného od dobrovolnické práce očekává a jiná skutečnost se mu v praxi nabízí. V tomto případě zcela jednoznačně dochází k rozčarování, zklamání a k následnému odchodu dobrovolníka. Záleží také velmi na správné volbě okruhu činnosti, kterou chce dobrovolník zastávat. Pokud si zvolí či mu je nabídnuta činnost, která neodpovídá jeho kvalitám, vyjdou jeho snahy o dobře odvedenou práci na prázdno. V tomto případě mohou být nevyužity jeho schopnosti, které by se lépe uplatnily na jiném úseku pracovní činnosti. V jiném vhodném prostředí by mohl dobrovolník náležitě uplatnit svůj osobní potenciál a stát se skutečně prospěšným. Takto vyplývá svoji energii nesprávným směrem a konečný efekt není úměrný úsilí, které zde bylo vydáno. Někdy se mohou vyskytnout jedinci, kteří svůj zájem o dobrovolnictví centrují především na získávání potvrzení na různá školení a podobně. Méně se, však věnují klientovi. To ovšem svědčí spíše pro motivaci orientovanou ve vlastní prospěch. Tento přístup se může vyskytnout u reciproční motivace. Je tedy třeba stále zachovávat určitou obezřetnost u výběru nových uchazečů. Což se děje na příslušných pracovištích

„V každé činnosti, má nezanedbatelný podíl způsob, jak se něco říká, nebo dělá. Hodně se získá rychlostí a hodně se ztratí prodlením. Podstata železa, z něhož je zhotoveno koplí, je stále stejná, ale je převeliký rozdíl v tom, zda je vymrští paže větší silou, nebo zda vyklouzne z ochablé ruky. Tyž meč může škrábnout a probodnout, to záleží na tom, jak silné ho prsty stisknou. Stejně tak, když se dává stejná věc, záleží na tom jak se dává.

Jak sladký, jak cenný je dar, jestliže si dárce nenechal děkovat, jestliže ve chvíli, kdy dával, zapomněl, že dal! “L.A.Seneca(1992): O dobrodiních. Praha :Svoboda

Prostřednictvím rozhovorů a psychologických testů zde svoji důležitou roli zastává vnitřní koordinátor.

Případy kdy je třeba zachovat opatrnost v rámci motivace dobrovolníka:

- 1) soucit, který pacienta degraduje
- 2) přílišná zvědavost
- 3) služba, která vychází z pocitu povinnosti často v kontextu s náboženstvím
- 4) tendence si něco zasloužit
- 5) přehnaná obětavost
- 6) uchazeč o dobrovolnickou činnost, sám prožívá životní krizi a chce ve službě najít vlastní vyrovnanost
- 7) uchazeč je osamělý a hledá přátelství
- 8) uchazeč trpí pocitem vlastní důležitosti a nepostradatelnosti
- 9) uchazeč trpí nedostatkem sebeúcty a ta ho vede k touze poznat někoho kdo je na tom ještě hůře
- 10) touha ovládat druhé (4 str.169)

Všechny tyto případy jsou varující a nejsou indikací k navázání spolupráce s uchazečem, neboť v budoucnu mohly být příčinou vážných problémů.

„V každé činnosti, má nezanedbatelný podíl způsob , jak se něco říká , nebo dělá. Hodně se získá rychlostí a hodně se ztratí prodlením.Podstata železa , z něhož je zhotoveno kopí, je stále stejná, ale je převeliký rozdíl v tom, zda je vymrští paže vší silou, nebo zda vyklouzne Z ochablé ruky. Týž meč může škrábnout a probodnout, to záleží na tom , jak silné ho prsty stisknou.Stejně tak, když se dává stejná věc , záleží na tom jak se dává .

Jak sladký , jak cenný je dar, jestliže si dárce nenechal děkovat , jestliže ve chvíli , kdy dával,zapomněl, že dal! “L.A.Seneca(1992): O dobrodiních.Praha :Svoboda

6 Bariery dobrovolnické práce

V publikaci *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*, Pavol Frič, Tereza Pospíšilová a kol. (2010) je uvedeno, že jeden z nejčastějších důvodů proč se lidé nezúčastňují dobrovolnické činnosti, je nedostatek času. Příčiny jsou různé, především je to péče o rodinu.

Publikace *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*, Jiří Tošner, Olga Sozanská, (2002) str.53,54, uvádí jako příklad průzkum D. Niklové (2001), který prováděla v deseti domovech důchodců. Zde byla hlavní bariérou v nedostatečném rozvoji dobrovolnické činnosti pasivita při vyhledávání a získávání dobrovolníků. Dalšími bariérami jsou např. nezájem domova o dobrovolníky, nedostatečné řízení dobrovolníků, obavy z rizika úrazu, obavy ze zneužití klienta dobrovolníkem, nedůvěra v čestné motivy dobrovolníka, nedostatek informací o dobrovolnictví. Za uplynulých devět let nelze vyloučit, že se situace na tomto poli změnila k lepšímu. Nicméně zcela prostou dedukcí lze vyjít ze skutečnosti, že pro odstraňování bariér je nesmírně důležitá dostatečná informovanost všech zúčastněných i široké veřejnosti. Dále pak správné vedení dobrovolnického programu a odpovídající kvality jednotlivých členů dobrovolnického managementu. Zde hraje zcela jednoznačně důležitou úlohu koordinátor. MUDr. Ivana Kořínková v *Praktickém průvodci programu Dobrovolníci v nemocnicích* (2004), kapitola 6, *Zásady dobrého fungování dobrovolnického programu*, hovoří o dosavadních zkušenostech z praxe a uvádí, že limitujícími faktory a bariérami úspěšného zavádění a dlouhodobého udržení dobrovolnického programu ve zdravotnickém zařízení jsou např. : nedostatečné porozumění a nepřesná informovanost personálu, smyslu a možnostech dobrovolnické činnosti, nebo že se dobrovolnický program stává pouze předmětem zlepšení image nemocnice. Dále pak negativní názory a mýty o dobrovolnictví. Uvedla jsem jen některé z příčin, o kterých se hovoří v průvodci. Tyto informace opět potvrzují, jak důležitá je správná informovanost na všech příslušných úrovních. Stejně tak ze všeho docházíme k závěru o důležitosti a zodpovědnosti práce profesionálního týmu, který se na dobrovolnickém programu podílí od výběru dobrovolníků, zajištění podmínek pro jejich správnou činnost a všechny jednotlivosti bez kterých by dobrovolnická práce nemohla vůbec existovat.

7 Základní pojmy související s dobrovolnictvím v nemocnicích a v dalších zdravotnických a sociálních zařízeních

Dobrovolnické centrum –specializuje se na management dobrovolnictví, realizuje jednotlivé dobrovolnické programy.

Dobrovolnické programy – mají různou náplň. Základní orientace vychází ze snahy přispět ke zlepšení psychosociálních podmínek pacientů na lůžkových odděleních nebo v jiných zdravotnických a sociálních zařízeních, pomoci překlenout období hospitalizace pacienta v nemocnici a přispět svoji měrou v rámci svých možností a kompetencí i k lepšímu průběhu léčby.

Modely řízení dobrovolnického programu :

a) nadační model - dobrovolnictví finančně zajišťuje a organizuje v nemocnici nadace

b) interní model - dobrovolnictví si organizuje a financuje nemocnice sama

A-Model 1 - Program s převažujícím zastoupením nestátní neziskové organizace

B-Model 2-Program s převažujícím zastoupením nemocnice

C-Model 3(varianta modelu 2) – Program realizovaný ve více nemocnicích v regionu a koordinovaný z jedné nestátní neziskové organizace

Realizační tým- zajišťuje funkčnost dobrovolnického programu

a) koordinátor programu - zajišťuje provoz dobrovolnického programu, zúčastňuje se náboru a výběru dobrovolníků, připravuje úvodní školení, vede dokumentaci administrativních výkonů, uvádí dobrovolníka na pracoviště, organizuje jednotlivé akce atd.

b) interní garant programu je většinou z řad managementu nemocnice, nese zodpovědnost za vytvoření modelu a koncepci dobrovolnického programu, má přehled o dobrovolnickém programu ve všech směrech, včetně týmové spolupráce a financování

c) kontaktní osoby jsou zaměstnanci z oddělení, kteří přímo spolupracují s dobrovolníky, podílejí se na výběru vhodných dobrovolníků v souladu s potřebami pracoviště, spolupracují s interním garantem a koordinátorem, mají přehled o fungování dobrovolníků na oddělení

d) koordinátor programu je v nestátní v neziskové organizaci (dále jen NNO) – člen realizačního týmu především druhého a třetího modelu tam, kde NNO získala pro

dobrovolnický program akreditaci Ministerstva vnitra České republiky. Zodpovídá za shodu mezi programem a podmínkami akreditace, zajišťuje služby v rámci metodiky a vedení dobrovolnického programu, zajišťuje pojištění dobrovolníků, odbornou supervizi a externí garance akreditovaného programu, stará se o spolupráci na evaluaci programu, spolupracuje na koncepci dobrovolnického programu v nemocnicích a na jeho metodickém vedení, spolupracuje s garantem a supervizorem programu, zajišťuje veškeré finanční náklady spojené s celým procesem, spolupracuje na prezentaci programu (9 kapitola 4)

Supervizor – nezávislá osoba, dobrovolníkům i realizátorům dobrovolnického programu umožňuje pohlížet na veškerou činnost zvenčí, umožňuje tedy zhodnocení činnosti z pohledu nestranného pozorovatele, který pomáhá řešit problémy, které mohou nastat jak na straně dobrovolníků, tak na straně ostatních zúčastněných dobrovolnického programu.

Supervize dobrovolníků – dobrovolníka vede k tomu, aby si ujasnil svoji roli a hranici, kam může, dohlíží na kvalitu činnosti a zároveň podporuje rozvoj schopností a dovedností dobrovolníka. Její hlavní význam spočívá ve spolupráci s dobrovolníkem ve smyslu dohlížení a hodnocení jeho práce a zároveň zajišťování jeho opory, možností konzultací a řešení a předcházení možných problémů. Supervizorem by měla být osoba v této činnosti vyškolená a mající zkušenost s problematikou dobrovolnických programů. Pokud je supervizorem koordinátor, hovoříme o **interním koordinátorovi**. Pokud se jedná o koordinátora zvenčí, pak je **nazýván externím koordinátorem**. Zásadní rozdíl mezi oběma koordinátory je ten, že interní koordinátor má dobře zmapované prostředí a jeho problematiku. Zatímco externí koordinátor se musí k některým informacím teprve dopracovat.

Součástí supervize jsou pravidelná setkání dobrovolníků se supervizorem. Nejčastější frekvence jsou s odstupem 6-8 týdnů. Setkání se uskutečňuje ve formě skupin zhruba o 15 členech. Existuje i forma individuálního setkání.

Celková supervize programu – je založena na stejných principech jako ostatní formy již uvedené supervize. Důležitým článkem pro správně vedenou supervizi je spolupráce supervizora programu s koordinátorem. To se týká především první fáze realizace programu. Koordinátor je pojítkem mezi celým realizačním týmem a supervizorem, který poskytuje především poradenskou a konzultační službu. **Pracovní setkání realizačního týmu se supervizorem programu** probíhá ve třech fázích. **1.fáze** - (3-4 pracovní setkání v prvním roce programu), **2.fáze** (1-2 pracovní setkání ročně) a **3.fáze** - (3-4 pracovní setkání během prvního roku). Témata jsou orientována na vytváření koncepcí harmonogramu programu. Vytváření harmonogramu školení a seminářů pro dobrovolníky. Důležitou součástí

všech fázích programu jsou evaluační dotazníky a evaluační setkání ke zhodnocení proběhlé dotazníkové evaluace. Dalšími důležitými body celého procesu jsou:

- a) konzultace k rozvojové koncepci a projektovým záměrům**
- b) supervizní pracovní konzultace s koordinátorem dobrovolníků**
- c) konzultace k metodickým materiálům programu**
- d) externí supervize a evaluace celého programu**

Evaluace (hodnocení) - jejím hlavním úkolem a cílem je zpětná vazba a určení směru následného vývoje programu.

Garance programu - zaručuje, že program koresponduje s pravidly a metodikou, že je funkční a dá se realizovat a řídí se potřebami nemocnice

- 1) interní garant** – zaměstnanec nemocnice, člen managementu zaručuje, že dobrovolnický program je funkčně začleněn do provozu nemocnice
- 2) externí garant** – přichází z vnějšku, je pozorovatelem a poradcem pro organizaci jako celku, zajišťuje spolupráci mezi nemocnicí a NNO. (9 kapitola 4, Kapitola 7)

8 Dobrovolnické programy v naší republice

8.1 Historie dobrovolnického programu v nemocnicích u nás

První pokus byl učiněn v roce 1998, program byl organizován **Open Society Institut New York (dále jen OSI)**, kdy se k němu přihlásila **Bat'ova nemocnice Zlín** a nemocnice **Karla Boromejského v Praze**. K realizaci programu nedošlo z důvodu nedostatečné podpory vedení nemocnic. Koncem roku 1998 převzala tento pilotní program **HESTIA - národní dobrovolnické centrum (dále jen HESTIA - NDC) po dohodě s OSI** a s nadací **Open Society Fund Praha (dále jen OSF)** s názvem **Dobrovolníci v nemocnicích**. V listopadu 1999 byla navázána první spolupráce mezi **HESTIA - NDC** a **dětskou onkologií ve Fakultní nemocnici Motol**. Dalším pracovištěm, se kterým byla navázána spolupráce, byl **Léčebný ústav ortopedický Nemocnice v Kroměříži**. Postupně se rozšířila spolupráce na další zdravotnická zařízení. Jednalo se například o **Léčebnu dlouhodobě nemocných v Ryjicích** a **Nemocnici v Českých Budějovicích** nebo **Dům léčby bolesti s hospicem sv. Josefa v Rajhradě**.

Další pracoviště byla **Ústav sociální péče Zdravotně sociální fakulty Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích**, **Dobrovolnické centrum Klubu interaktivního domu o.p.s. v Praze**. **HESTIA –NDC** zajistila podmínky pro další nemocnice i zdravotnická zařízení pro spolupráci s dobrovolníky. (8 str.6)

8.2 Jednotlivá pracoviště dobrovolnické činnosti v naší republice

8.2.1 Dobrovolníci Fakultní nemocnice v Motole v Praze

FN Motol patří k prvním nemocnicím v České republice, kde se od roku 1999 započalo s realizací dobrovolnického programu. Celý systém je pod metodickým vedením Národního dobrovolnického centra **Hestia** za podpory **nadace Open Society Fund Praha**. Od roku 2004 je dobrovolnické centrum součástí Fakultní nemocnice v Motole. Celý program spadá pod Útvar náměstkyně pro ošetrovatelskou péči a je stabilně organizačně začleněn ve struktuře nemocnice. Externím spolupracovníkem centra je nadále Národní dobrovolnické centrum **Hestia**. Hlavním smyslem programu je přinést do nemocnice více lidského kontaktu a posílit celkový přístup pacienta k navrácení zdraví. Snahou je se podílet

na celém procesu uzdravování ve všech jeho aspektech.
(<http://www.fnmotol.cz/dobrovolnici.html>.28.12.2010 Stránka č. 1-2

8.2.2 Dobrovolníci ve Fakultní nemocnici v Olomouci

Za pacienty Komplexního onkologického centra Fakultní nemocnice Olomouc, kteří jsou v rámci léčby hospitalizováni, dochází od roku 2010 dobrovolníci občanského sdružení Amélie. Přicházejí pravidelně na lůžkové oddělení. Připravují pro pacienty tvořivé, zábavné a relaxační programy. Největší zdravotnické zařízení v Olomouckém kraji, je jednou z mála fakultních nemocnic, kde byl dobrovolnický program zaveden jako součást léčebného procesu vážně nemocných pacientů. V roce 2011 by měl být tento program rozšířen na Hemato-onkologickou kliniku.

Onkologická klinika má tři lůžková oddělení na nichž bývá současně hospitalizováno současně i přes 60 pacientů. Dobrovolníci ze sdružení Amélie za nimi přicházejí jednou týdně přibližně na dvě a půl hodiny. Pacienti jsou při přijetí informováni o těchto službách. Pokud mají zájem mohou využít této dobrovolnické činnosti.

Činnost se soustřeďuje na povídání si s pacienty, poslouchání hudby, na výtvarnou činnost, společné procházky a podobně. Dobrovolnický program Amélie posílá do onkologických klinik, pečlivě vybrané a vyškolené Dobrovolníky. Dobrovolníci působí ve FN Olomouc a VFN Praha 2. Dobrovolníci taktéž působí v Centrech Amélie, kde poskytují podpůrnou psycho-sociální péči mimo nemocnici.

Občanské sdružení Amélie je nestátní nezisková organizace, která od roku 2006 Rozvíjí programy vážící se na psycho-sociální pomoc onkologicky nemocným a jejich blízkým. Amélie sdružuje zkušené psychoterapeuty, psychology, psychiatry, onkology, sociální pracovníky, arteterapeuty, odborníky na komunikaci i z řad onkologických pacientů. Snahou sdružení je pomoci pacientům k návratu do aktivního života. Centrum zahájilo svoji činnost v roce 2008.

<http://www.fnol.cz/vazne-nemocm-pacientum-pomahaji-ve-fn-olomouc-dobrovolnici-ze-sdr...>

Stránka č.1 z 1

8.2.3 Dobrovolnické centrum Ostrava – ADRA – Čtyřlístek –centrum pro osoby se zdravotním postižením

Jde o příspěvkovou organizaci statutárního města Ostravy, která poskytuje sociální služby lidem ve věku od tří let se zdravotním postižením (mentálním i kombinovaným), vycházejících z jejich individuálních potřeb. Dobrovolníci se uplatňují v zařízeních jako je např. Stacionář Třebovice, Domov Beruška, Domov Barevný svět atd.
<http://adraostrava.cz/ctyrlistek.html> Stránka.1 z 2 24.2.2011

8.2.4 Dobrovolnické centrum Lékořice ve Fakultní Thomayerově nemocnici s poliklinikou v Praze

Bylo založeno v roce 2005 v Thomayerově nemocnici. Realizace programu spočívala ve snaze občanského sdružení naplnit cíle orientované na zpříjemnění doby hospitalizace pacientům, kteří jsou zde umístěni. Vedení nemocnice tuto iniciativu podpořilo. Po čase vzniklo dobrovolnické centrum Lékořice přímo v nemocnici. Podpora pacientů během pobytu v nemocnici, jež je hlavním smyslem této činnosti, je soustředěna na to, co je u pacienta zdravé a s čím se dá pracovat. Dobrovolníci, kteří docházejí do nemocnice zprostředkovávají kontakt mezi pacientem vnějším světem. Aktivit, které jsou zde uplatňovány se pohybují v oblasti hromadných výtvarných nebo hudebních aktivit. Je zde využito působení canisterapie. Jsou zde praktikovány i specializované činnosti a projekty. Jedná se například o aromaterapii, trénink paměti pro pacienty seniory, doučování dětí, vycházky a vyjížděky s pacienty. Dobrovolníci docházejí na:

Kliniku dětské chirurgie a traumatologie

Kliniku pediatrie

Oddělení dětské neurologie

Oddělení dětské psychiatrie

LDN I

LDN II

II. Interní klinika

Chirurgická klinika

Oddělení sociálních lůžek

Dobrovolníci docházejí zpravidla jednou týdně na 2-3 hodiny. Pracují zde i dobrovolníci v rámci jednorázových akcí. <http://www.ftn.cz/pacientum-a-verejnosti/dobrovolnicka-cinnost/> Stránka 1-2 z 4 28.12.2010

8.2.5 Dobrovolníci ve Fakultní nemocnici v Hradci Králové

Cíl programu je postaven na zlepšování psychosociálních podmínek pacientů prostřednictvím dobrovolnické činnosti. Dobrovolnická služba funguje od února 2005 na lůžkovém oddělení Dětské chirurgie a traumatologie. Od března 2006 probíhá dobrovolnická činnost na I.interní klinice. Od listopadu 2006 se dostavují dobrovolníci na lůžkové oddělení kliniky Gerontologicko-metabolické. Od února 2007 docházejí dobrovolníci na dětskou kliniku. Hlavní smysl programu je založen na stejných principech jako v Motolské nemocnici. Dobrovolná služba je právně ošetřena dle zákona č.198/2002 Sb.O dobrovolnické službě a o změně některých zákonů.(zákon o dobrovolnické službě) (akreditacemi ČR, písemná smlouva, pojištění, zdravotní potvrzení), dobrovolníci jsou při pohybu v areálu nemocnice řádně označeni (pracovní vesta, jmenovka).

Dobrovolníci vykonávají tyto činnosti:

- čtení pohádek, dětem, malování s dětmi, pomoc při školní výuce (doučování dětí)
- pomoc při organizačních zajištění jednorázových kulturních a zábavných akcí (besídky, Den dětí,Mikuláš, Vánoce)
- hraní společenských her s pacienty
- společník nebo průvodce v individuálním kontaktu s jedním pacientem

Činnost zohledňuje zdravotní stav pacientů a taktéž jejich zájmy.Vše je konzultováno s odborným personálem.

Dobrovolníci procházejí pečlivým výběrem (pohovor, psychologický dotazník, výpis z rejstříku trestů), jsou řádně proškoleni v oblasti práv a povinností dobrovolníka, o bezpečnosti práce, o organizaci a struktuře nemocnice, o jednání s nemocným a personálem, jsou seznámeni s provozním řádem kliniky.

Jsou supervidováni (osobní/tel. Kontakt, výkazy práce, měsíční hodnocení, skupinové supervize).Povinností dobrovolníka je v rámci tohoto programu odpracovat nejméně 50 dobrovolnických hodin.

(<http://www.ops.cz/index.php?akce=dobinf&ids=12&table=dobrovolinfokan> 30.12.2010

str.1-2

8.2.6 Dobrovolníci Nemocnice Milosrdných Bratří Brno

Projekt „dobrovolnictví v nemocnici“ funguje na oddělení Léčebny dlouhodobě nemocných V Polní ulici od dubna 2002. U jeho zrodu stálo tehdy i **občanské sdružení Laros**. Po dvouleté pauze byl projekt od října 2008 obnoven. Cílem je zaměřeni se na vytvoření nadstandardních podmínek pro pacienty. Činnost dobrovolníků, kteří docházejí za pacienty jedenkrát či dvakrát týdně, je orientována na předčítání, luštění křížovek a především si s pacienty povídají a naslouchají jim. Jejich snahou je působit pozitivně na psychiku pacienta v širokém slova smyslu. Včetně posílení sebevědomí a upevnění pocitu potřebnosti. Dále pak navrácení pacientům chuti do života. Dobrovolnická činnost je zaměřena především na občany mladšího a středního věku, jejichž zdravotní stav vyžaduje dlouhodobou ošetrovatelskou péči, jedná se převážně o pouřazové stavy nebo akutní neurologická onemocnění. Dále pak na seniory, kterým je v rámci projektu vhodným způsobem doplněna zdravotnická péče. (<http://www.nmbrno.cz/index.php?clanek=26> 28.12.2010, Stránka.1z1

8.2.7 Dítě v nemocnici –Dobrovolníci ve Fakultní nemocnici v Brně

Ve FN Brno působí Dobrovolnické centrum **Motýlek**. Dobrovolníci zde v rámci jednoho s projektů pomáhají zvládat dětem jejich pobyt v nemocnici. Dobrovolníci zde před nástupem na oddělení prochází důsledným výcvikem a školením. Musí taktéž splnit všechny náležitě administrativní formality. Dobrovolníci vycházejí především z řad studentů VŠ, VOŠ nebo žen v produktivním věku. Společným cílem všech zúčastněných je zabavit malého pacienta a pomoci mu zvládnout náročnou situaci, která je s hospitalizací bezesporu spojena. Hlavní náplní dobrovolnické činnosti je hraní společenských her, čtení knih pro děti, hraní divadla, rukodělné činnosti, výtvarné činnosti, povídání, doprovod. Dobrovolníci docházejí na kliniku dětské onkologie, I. dětskou interní kliniku, dětskou oční kliniku, kliniku dětské ORL, kliniku dětské neurologie, kliniku dětské chirurgie, ortopedie, traumatologie, kliniku popálenin a rekonstrukční chirurgie – dětské oddělení. <http://www.ditevnemocnici.cz/index.php?clanek=12> 28.12.2010, Stránka1z1

8.2.8 Dobrovolníci v zdravotnických zařízeních v Kladně

Dobrovolnické centrum Kladno bylo založeno 23.7.2002 jako občanské sdružení, jehož snahou bylo rozvíjet a šířit myšlenku dobrovolnictví v kladenském regionu. Dobrovolnické centrum zahrnuje především činnost ve zdravotnických a sociálních zařízeních. Jedná se o Domov pro seniory (Kladno, Smečno), Geriatrické a rehabilitační centrum Kladno, Oblastní nemocnice Kladno atd. Dobrovolník musí projít řádným proškolením. Návštěvy probíhají zpravidla jednou týdně 1-2 hodiny. Náplň práce je různá. Vše je založeno na domluvě s klientem, většinou se jedná o povídání, vyprávění, předčítání. Toto je spojeno s individuálními aktivitami. Skupinové aktivity jsou orientovány na tvoření (ubrousková technika, tvorba vánočních svícnů, malování na sklo atd.) Další a žádanou formou dobrovolnictví je canisterapie. Dobrovolnické centrum bylo první, kdo uvedl do činnosti tuto speciální terapii do Kladna.

Canisterapie je terapeutická metoda pozitivního psychosociálního a fyziorehabilitačního působení na potřebné osoby prostřednictvím speciálně vedeného a cvičeného psa nebo feny. Dobrovolníci canisterapeuti musí se svým psem projít speciálním canisterapeutickým výcvikem, který je pro dobrovolníky zdarma. Dobrovolník si zaplatí pouze canisterapeutické zkoušky. <http://www.dckladno.estranky.cz/clanky/o-nas.html>
[23.2.2011](#), Stránka č.1-2 z 3

8.2.9 Dobrovolníci v nemocnici Kadaň

Dobrovolnický program byl oficiálně zahájen v září roku 2006 na oddělení pro dlouhodobě nemocné (LDN, interna) jako národní projekt nazvaný Dobrovolníci nemocnic. Hlavním smyslem programu je zlepšování psychosociálních podmínek, kvality života a zdraví občanů. Činnost dobrovolnické služby je postavena tak, aby nezasahovala nepříznivě do léčebného režimu a provozu v zdravotnických zařízeních, ale naopak vhodně doplnila práci odborného personálu.

<http://www.radka.kadan.cz/index.php/dobrovolnické-centrum/pogramy/nemocnice> Stránka č.1 z 2

8.2.10 Dobrovolníci v Nemocnici v Českých Budějovicích

Cílem dobrovolnického programu je splnění jednotlivých priorit, které jsou náplní většiny dobrovolnických programů, které jsou uvedeny v činnosti v nemocnicích a dalších zdravotnických zařízeních na různých místech naší republiky. Pro studenty ZSF JU je tento projekt důležitý v souvislosti se studiem ucelené rehabilitace. Zde mají studenti příležitost ověřit si znalosti teoretické s praktickými poznatky. Studenti mají dále možnost plně využít holistického přístupu k pacientovi. Uplatňuje se zde i myšlenka, že dobrovolníci nejsou konkurenti zdravotnického personálu, ale naopak, jde o vhodné doplnění profesionální činnosti. V nemocnici v Českých Budějovicích pracují dobrovolníci na II.oddělení následné péče a oddělení onkologie. Nosí modře batikovaná trička a visačky. Dobrovolníci chodí na oddělení pravidelně každý týden nebo se zapojují jen do jednorázových akcí. Každoročně se pořádají Vánoční a Velikonoční koncerty, kdy dobrovolníci za doprovodu kytary, navštěvují jednotlivé pokoje, nebo se s pacienty sejdou ve společenské místnosti a zpívají písničky. Mají pro pacienty i drobné dárečky

<http://www.zsf.jcu.cz/struktura/katedry/supervize/dobrovol-prog/dobrovolnici.html> Stránka č.1-2 z 4

8. 2.11 Dobrovolníci Charity Olomouc

Do projektu se přihlásilo 23 dobrovolníků z různých obcí na Olomoucku. Dobrovolníci ve dvou dnech na přelomu září a října 2010 získali informace o tom, jak být připraven na spolupráci při řešení mimořádné a krizové situace. Smyslem této činnosti je reagovat na mimořádné nebo krizové situace v oblasti jim dobře známé K schopnostem a dovednostem, které by si měli osvojit je poskytování zdravotní a psychologické první pomoci.

<http://www.ecn.cz/index.stm?apc=ztsx1--&x=2261974> Stránka č.1 z 1

8.2.12 Dobrovolníci v Nemocnici Milosrdných sester sv.Karla Boromejského v Praze

Náplň dobrovolnického programu tvoří řada aktivit jako je doprovázení pacientů na jednotlivých odděleních, vyprávění, předčítání, doprovod do zahrady, hraní společenských her. Pokud se dobrovolník necítí na přímý kontakt s pacienty, může pečovat o zahradu, květiny, pomáhat při různých akcích v nemocnici či pomáhat v kostele. Cílem programu je pohoda a dobrá nálada, která bude prostřednictvím dobrovolníků šířena po celé nemocnici.

<http://www.nmskb.cz/podporte-nas/dobrovolnici> 4.3.2011 Stránka 1-z1-2

8.2.13 Dobrovolníci ve Fakultní nemocnici Královské Vinohrady

V Magazínu „Vinohradské listy“, který vydává Fakultní nemocnice Královské Vinohrady, se lze v článku „Dobrovolníci pomáhají pacientům“ dozvědět prostřednictvím rozhovoru s Ph.Dr. Martinou Hasalíkovou, něco o dobrovolnících ve v této nemocnici. Martina Haslíková je původním povoláním zdravotní sestra a 11 let pracovala na koronární jednotce . Od roku 2007 pracuje na Neurologické klinice, vystudovala sociální práci a sociální politiku na filozofické fakultě UK, v současnosti studuje doktorandské studium sociologie a dokončuje psychoterapeutický výcvik, vede poradnu pro pečovatele, kde poskytuje informace a podporu rodinám, které pečují o člověka s demencí nebo Alzheimerovou nemocí. S návrhem na zavedení dobrovolnického programu do nemocnice přišla náměstkyně pro ošetrovatelskou péči Mgr. Irena Trpišovská. PhDr. Hasalíková absolvovala školení Národního dobrovolnického centra Hestia, následně se seznámila s prací občanského sdružení Lékořice v Thomayerově nemocnici v Krči. Zde pochopila, že nadšení nestačí. Došla k závěru, že je třeba skloubit kritéria profesionálních požadavků s metodikou ministerstva zdravotnictví a podmínkami FNKV. S dobrovolníky je veden zhruba hodinový rozhovor, kde se získává důležitá informace o nich samotných. Nacvičují se modelové situace. Dobrovolníci ve FNKV dochází na LDN, kde např. trénují se seniory paměť, pouštějí jim hudbu nebo filmy. Na neurologii s pacienty především hovoří a naslouchají jim. Jedna dobrovolnice dochází za dětmi do Popáleninového centra. Jedna dobrovolnice navštěvuje ambulanci Kliniky dětí a dorostu. Některé dobrovolnické aktivity sklidily na oddělení od pacientů ocenění. Například taneční vystoupení dětí na pokojích LDN .Úspěšné bylo i působení canisterapie. Na LDN přinášela radost a chuť komunikovat. Na neurologii měla spíše přínos ve smyslu kognitivního účinku a to především u pacientů po náhlé mozkové příhodě. (Vinohradské listy 3/2010, magazín FN Královské vinohrady, vydává FNKV, Šrobárova 50, 10034 Praha 10, vyšlo v srpnu 2010, článek „Dobrovolníci pomáhají pacientům“)

V článku „**Setkání dobrovolníků ve FNKV**“ se dozvídáme o vánočním setkání dobrovolníků působících ve fakultní nemocnici Královské Vinohrady, které proběhlo 7. prosince 2010. Jednalo se o setkání dobrovolníků a jejich psů, kteří působí na pacienty

v rámci canisterapie. Článek nás informuje o tom , že do nemocnice dochází pravidelně 20 dobrovolníků. Kromě oddělení, která jsou uvedena v předešlém článku začínají nově docházet i radioterapeuticko-onkologickou kliniku .Za rok 2010 odpracovali ve prospěch nemocnice 670 hodin.Součástí nabídky programu je canisterapie, pravidelné trénování paměti, výtvarné dílny a zpívání pro seniory.(„Vinohradské listy“,magazín FN Královské Vinohrady, Vydává FNKV, Šrobárova 50,10034 Praha 10,vyšlo v prosinci 2010 , článek PhDr. Martina Hasalíková)

9 Přínos dobrovolnických aktivit v nemocnicích pro pacienty, zdravotnický personál a dobrovolníka

Dobrovolnická činnost v nemocnicích přináší řadu pozitiv pro pacienta, personál i dobrovolníka. Mohou se však objevit, byť jen v menší míře méně pozitivní stránky této činnosti. Ty vyplynou z nesprávného přístupu dobrovolníka v komunikaci s pacientem, ač to v podstatě myslí dobře. Problém může nastat i ze strany personálu, pokud chybí dostatečná dávka vstřícnosti a pochopení. Profesionálové mohou někdy opomenout, že jednájí s lidmi, kteří nemají odborné zdravotnické znalosti ani zkušenost. **Pozitivní přínos dobrovolnické činnosti spočívá pro:**

Pacienta v krácení dlouhé chvíle a vyplnění času během dne v době hospitalizace, v psychické podpoře, ve stimulaci pacienta něčím se zabývat, ve snaze učinit první kroky k návratu do běžného života. Pokud se pacient na dobrovolníka příliš neupíná, spíše se přirozeně těší na jeho návštěvu, je v tomto případě přínosem stimulace pozitivních emocí spojených s lepší náladou.

Personál v ulehčení jejich práce. Dobrovolníci ulehčují práci v tom, že pacienta na určitou dobu zabaví a odreagují od jejich hlavního problému. Pacient tím méně vyžaduje přítomnost sestry a ta se může plně věnovat odborné činnosti. Toto se děje za předpokladu, že dobrovolník dobře zvládá svoji funkci. Přítomnost dobrovolníka na oddělení může být přínosná pro personál také tím, že jej informuje o skutečnostech, o kterých se pacient personálu nezmíní, neboť na to není během běžného pracovního programu prostor. Nejedná se o závažné skutečnosti, které by pacienta přímo ohrožovaly na průběhu nemoci, ale o informace, které nám jej lidsky přiblíží. Tím se alespoň částečně ucelí pohled na pacienta, jež se dotýká sociální sféry a který zapadá do spektra holistického přístupu k pacientovi.

Dobrovolníka v tom, že si rozšíří obzor a získá zkušenosti z nové oblasti. Pokud zastává dobrovolnickou roli tak, jak má, měl by se dostavit pocit určitého naplnění a poznání. Toto poznání se může lišit od původní představy, s jakou do této činnosti vstupoval. Nemělo by však vést k pocitu laděnému negativně.

Co může přinést dobrovolnická práce nepříznivého pro:

Pacienta v případě nevhodně vedené komunikace, byť ve své podstatě míněné v dobrém úmyslu, může dojít k nedorozumění. Jedná se většinou o podsouvání vlastního postoje ze strany dobrovolníka pacientovi, sklon k manipulování a předkládání myšlenek spojených s vírou.

Personál v případě, že se dobrovolník stále obrací na personál a vstupuje často do jeho pracovního procesu a zdržuje jej. Pokud se snaží zasahovat do kompetencí, které přísluší odbornému personálu.

Dobrovolníka, jestliže dobrovolník začíná svoji práci s představou, která je sice plná odhodlání a maximálního nasazení, ale chybí určitý nadhled a střízlivý přístup k věci, může nastat rozčarování, neuspokojení z výsledků svého působení na pacienta, nenaplnění, někdy i pocit určitého vlastního selhání. Tuto skutečnost nelze předem vyloučit, i když dobrovolník prochází před započítím vlastní činnosti psychologickými testy a probíhá s ním pohovor. Příčina je kromě jiného v tom, že aktivity v nemocničním prostředí a komunikace s lidmi ve všeobecném slova smyslu klade na každého pracovníka bez ohledu na to, zda je profesionál či dobrovolník, vysoké nároky.

10 Základní podmínky, které musí dobrovolník splnit k výkonu své činnosti v nemocnicích

Ten kdo chce působit na nemocničním oddělení jako dobrovolník, měl by mít v první řadě jasno proč chce tuto činnost vykonávat a aktivně se zajímat o to co tato aktivita obnáší. Ušetří to zcela určitě řadu problémů jak i těm, kteří s ním přijdou do užšího kontaktu. Tím mám na mysli vnitřního koordinátora dobrovolnického programu, personál na oddělení a pacienta o kterého tu jde především. Ohodnotit sám sebe je velmi těžké a nikdo z nás nemůže z určitosti říci, jak obstojí v terénu, který nezná, ale jít do tak citlivé oblasti jako je nemocniční prostředí a zde hospitalizovaní pacienti, s povrchními představami je přinejmenším nezodpovědné. Příklady nevhodných motivací jsou již uvedeny v kapitole 5 Motivace dobrovolníků. Zde opět narážíme na osobnost koordinátora, který při výběru dobrovolníka zastává velmi důležitou a zodpovědnou pozici.

Dobrovolníka je třeba nejprve získat, vyškolit, uvést a zapojit do činnosti a během jeho působení na oddělení podrobovat pravidelné supervizi.

Dobrovolník tímto procesem:

1. nábořem, který je uskutečňován různými formami – letáky, internetová informace atd.

2. úvodním pohovorem

a) Uchazeč o dobrovolnickou práci je orientačně informován o všem co je spojeno s touto činností a je nezbytné vědět. Do informační části je zahrnuto sdělení o dobrovolnickém programu a jeho cílech. O organizaci, která je koordinátorem programu. O podmínkách, které je třeba splnit, aby mohl uchazeč činnost vykonávat. Jedná se o výpis z trestního rejstříku, absolvování školení, kontrakt mezi dobrovolníkem a dobrovolnickým centrem atd. Uchazeč se dále dozví o svých právech a povinnostech.

b) **Vlastní pohovor** je orientován na kvality budoucího dobrovolníka. Z výsledku rozhovoru by mělo být patrné zda je potenciální dobrovolník vhodný pro tuto činnost, nebo jsou zde důvody k jeho odmítnutí. Z těchto důvodů je třeba klást otázky vhodně volené k tomuto účelu. Možnost uchazeče odmítnout je právem každého koordinátora.

3. **návštěvou oddělení** je třeba učinit, aby se mohl uchazeč o dobrovolnickou práci konfrontovat s realitou. Prostředníkem toho prvního setkání bývá zkušený dobrovolník
4. **výcvik** připravuje dobrovolníka na činnost, která ho čeká v praxi. Úvodního výcviku se většinou zúčastňuje zpravidla 15 dobrovolníků. Účelem výcviku je především vymezit hranice, které jsou zárukou bezpečnosti této činnosti. Nedílnou součástí výcviku je přehrávání modelových situací.
5. **začátkem dobrovolné činnosti** další podmínkou **zahájení dobrovolnické činnosti** je úspěšné absolvování výcviku, vyplnění příslušných formulářů- registrační karty, podepsání kontraktu, mlčenlivosti, kodexu dobrovolníka, pojištění atd. Dalším bodem je kontakt dobrovolníka s koordinátorem, který, jej přivede na seznamovací schůzku na oddělení, kde se setkají s kontaktní osobou. Dobrovolníkovi je poskytnuto tričko nebo vesta, které usnadňují identifikaci. Dále obdrží jmenovku s fotografií. Každý dobrovolník má na oddělení přehlednou kartu s fotografií a kontaktními údaji. Na úvodní schůzce se dobrovolník domluví na podrobnostech o jednotlivých návštěvách.
6. **supervizí dobrovolníků** je důležitým prvkem pro obě strany. Dobrovolník má možnost sdělit všechny své problémy a získat informace pro jeho práci důležité. Prostřednictvím pravidelných schůzek se dobrovolník kontaktuje se s ostatními dobrovolníky, kde si lze vzájemně sdělit postřehy a předat zkušenosti. Ze strany profesionálního týmu managementu dochází k registraci a pomoci v řešení případných problémů, které mohou nastat. Výsledky supervize jsou zpětnou vazbou, která je důležitá pro další činnost. Práci dobrovolníků je třeba průběžně sledovat a hodnotit z důvodu dalšího pozitivního vývoje programu. Supervizí zjišťují supervizoři jak již bylo uvedeno v kapitole.
7. **je motivován a oceňován ze strany dobrovolnického managementu.** Motivování a oceňování dobrovolníků je nezanedbatelnou součástí vedení dobrovolnického programu. Zde opět nastupuje koordinátor, který zná svůj tým dobrovolníků a nejlépe ví jakou formu ocenění zvolit u jednotlivého dobrovolníka. Možnosti jsou různé. Přání a dárek k vánocům, přání k svátku a k narozeninám. Uvádění jména dobrovolníka ve výroční zprávě. Pozvánky na různé akce. Ocenění vybraných dobrovolníků – např. cena pro dobrovolníka „Křesadlo“. Těchto možností je celá řada.
8. **ukončením spolupráce** – odchod dobrovolníka je buď zcela regulérní ukončení spolupráce, nebo se jedná o konkrétní porušení pravidel vážících se ke správně

vykonávané dobrovolnické činnosti, což se stává vážným důvodem k tomu, aby byla spolupráce ukončena.

a) ukončení je po dohodě – dobrovolník jí ukončení na základě vypršení smlouvy (registrace u nemocnice je většinou 6 měsíců až jeden rok.), nebo dojde ke změnám v osobním životě a je nucen dobrovolnickou práci ukončit. Zde je na místě poděkovat, předat osvědčení o účasti v programu a zhodnotit jeho vykonanou práci.

b) druhá varianta je propuštění dobrovolníka. Zde se jedná o různé formy porušování dohodnutých pravidel ze strany dobrovolníka. Velmi závažné je porušení mlčenlivosti, nebo ohrožení pacienta svým jednáním. (9 kapitola 7)

Empirická část

11 Charakteristika problému

Dobrovolnická práce v nemocnicích je stále v úplných počátcích. Dobrovolníci, management dobrovolnických programů, zdravotnický personál a taktéž pacient teprve získává zkušenost s touto činností. Je třeba si uvědomit, že hlavní osobou o kterou tu jde je pacient. Chceme-li docílit spokojenosti pacienta, musíme mu zajistit dobře provedenou službu. Tu mu v tomto případě poskytuje dobrovolník, který zde figuruje v roli společníka. Pokud má tuto funkci zastávat tak, aby splnil všechna kritéria, která zaručují, to že nedojde k ohrožení pacienta v žádném směru, ale naopak svojí přítomností přinese pacientovi radost, uvolnění a pocit uspokojení, že ještě není vyřazen z běžného sociálního dění, musíme dobrovolníkovi vytvořit podmínky pro jeho aktivitu. Zpětné vazby ze strany dobrovolníka by měli v tomto případě spočívat v dodržování nastavených mantinelů. Což znamená nepřekračovat hranice jeho kompetencí. Další způsob, kterým dobrovolník může vyjádřit spolupráci s personálem je respektování určitých situací, které se nedají předem předvídat a on podle nich bude vhodně přizpůsobovat a koordinovat svojí činnost. V neposlední řadě to bude i snaha začlenit se do týmu zdravotnického personálu s ohledem na pacienta, taktéž v rámci svých kompetencí. Tyto snahy dobrovolníků by měly být ze strany zdravotníků podporovány, vhodně usměřovány a využity v souladu s holistickým přístupem k pacientovi. To ovšem vyžaduje jeho řádnou informovanost a dostatečné seznámení se s problematikou dobrovolnictví. Vstřícnost, ochota a trpělivost je taktéž podmínkou dobré spolupráce mezi zdravotníky a dobrovolnickým týmem. Na začátku jsem uvedla, že dobrovolnictví v nemocnicích je v začátcích. Z čehož vyplývá, že se zde může vyskytovat oboustranné nadšení, ale daleko pravděpodobnější je výskyt určitých obav. Ty jsou oprávněné všude tam, kde příslušný terén ještě není dostatečně zmapován a chybí zkušenosti ze kterých lze vyvozovat závěry. Svoji prvořadou roli zde od začátku hraje pacient. Ten může zcela regulérně odmítnout služby dobrovolníka nebo kdykoliv přerušit kontakt s ním. Zde se může objevit taktéž celá řada pochybností na které má zvláště starší pacient plné právo. Domnívám se, že především sestry jsou určitým pojítkem mezi dobrovolníkem a pacientem. Pokud budou s oblastí práce dobrovolníků dobře obeznámeny, aktivně se zapojí do spolupráce s nimi, nebudou lhostejné k problémům, které mohou při vykonávání této služby nastat. Je zde

předpoklad, že se jim to vrátí v rámci účinné pomoci, kterou jim mohou dobrovolníci poskytnout v podobě spokojenějších a klidnějších pacientů. Což by bylo ve finále odměnou pro všechny tři strany v rámci dobře fungující spolupráce.

12 CÍL PRÁCE

1. Zjistit zda měl zdravotnický personál konkrétní představu o dobrovolnické činnosti dříve než začali dobrovolníci docházet na oddělení
2. Zjistit v čem spočívá přínos práce dobrovolníků pro pacienty z pohledu nelékařského zdravotnického personálu
3. Zjistit v čem vidí přínos dobrovolnické činnosti nelékařští zdravotničtí pracovníci pro zdravotnický personál

13 HYPOTÉZY

1. **Představa zdravotníků o dobrovolnické práci** ještě před jejich docházením na jednotlivá oddělení

- a) dříve než začali dobrovolníci docházet na oddělení, neměli o jejich práci konkrétní představu

2. **Přínos práce dobrovolníků pro pacienty** z pohledu zdravotníků spočívá:

- a) v jejich užitečnosti
- b) ve zlepšení kognitivních funkcí
- c) v aktivizaci pacienta
- d) v celkovém podílení se na uzdravení pacienta
- e) nemyslí si, že dobrovolník není ničím přínosný

3. **Přínos práce dobrovolníků pro zdravotnický personál** vidí zdravotnický personál:

- a) v dalším rozvíjení dobrovolnické činnosti
- b) Jejich názor na dobrovolníky se postupně zlepšuje
- c) Dobrovolníci je nezatěžují ani jim nekomplikují práci

14 METODA A SOUBOR ŠETŘENÍ

14.1 Metoda výzkumu

Zvolila jsem kvantitativní způsob výzkumu.

Pomocí standardizovaného dotazníku, který jsem sestavila na základě teoretických poznatků a cílů jsem získala příslušná data. Dotazník byl anonymní. Byl určen sestřím, ošetřovatelkám a sanitářům. Dotazník obsahoval 20 otázek, 17 otázek bylo uzavřených, 3 otázky byly otevřené. Výzkum proběhl ve dvou Fakultních nemocnicích. Celkem na čtyřech pracovištích. Ve Fakultní nemocnici Královské Vinohrady, Šrobárova 50, Praha 10 bylo rozdáno celkem 35 dotazníků, vrátilo se jich vyplněných 26. Ve Fakultní nemocnici, Sokolská 581, Hradec Králové bylo rozdáno celkem 60 dotazníků a vyplněných se jich vrátilo 43.

Respondenti vyplňovali dotazník bez mé přítomnosti. Zprostředkovatelkami při předávání dotazníků byly vrchní sestry. Dotazník byl před rozdělením na jednotlivá pracoviště schválen vedoucí bakalářské práce a posléze náměstkyněmi pro ošetřovatelskou péči v obou Fakultních nemocnicích. Výzkumné šetření probíhalo od 18. října 2010 do 26. listopadu 2010.

14.2 Charakteristika šetření

Do šetření bylo zahrnuto 69 respondentů

Respondenti:

- 10 z neurologické kliniky (FNKV)
- 16 z LDN (FNKV)
- 21 z OAP (FNHK)
- 22 z KGM (FNHK)

15 Vyhodnocení

1. Do doby, než k nám dobrovolníci začali docházet, neměla jsem o jejich práci žádnou konkrétní představu.

S první otázkou

34,78 % respondentů nemělo o dobrovolnících žádnou představu (počet 24)

28,98 % respondentů spíše nemělo žádnou představu (počet 20)

20,58 % respondentů spíše mělo představu (počet 14)

15,94 % respondentů mělo představu (počet 11)

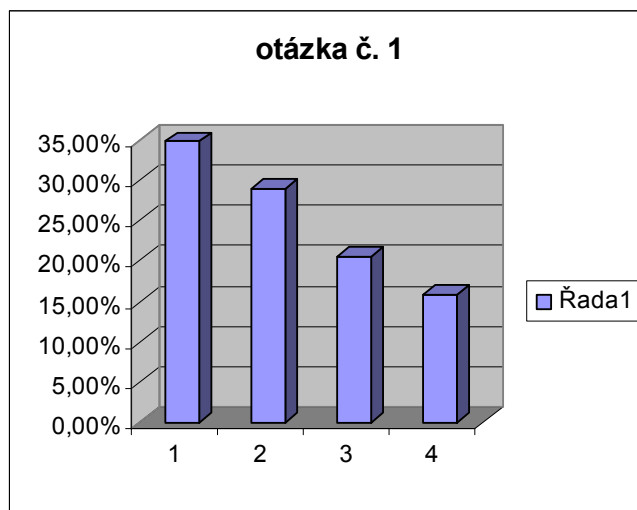
62,32 % respondentů nemělo o práci dobrovolníku konkrétní představu.

Z šetření vyplývá, že informovanost zdravotníků o dobrovolnické práci není velká.

Což může být částečně dáno tím, že dobrovolnická činnost je na úplném začátku.

Hypotéza byla potvrzena.

Otázka č.1	Odpověď č.1	Odpověď č.2	Odpověď č.3	Odpověď č.4
Respondenti počet	24	20	14	11
Reskond. v %	34,78	28,98	20,58	15,94



Graf číslo 1

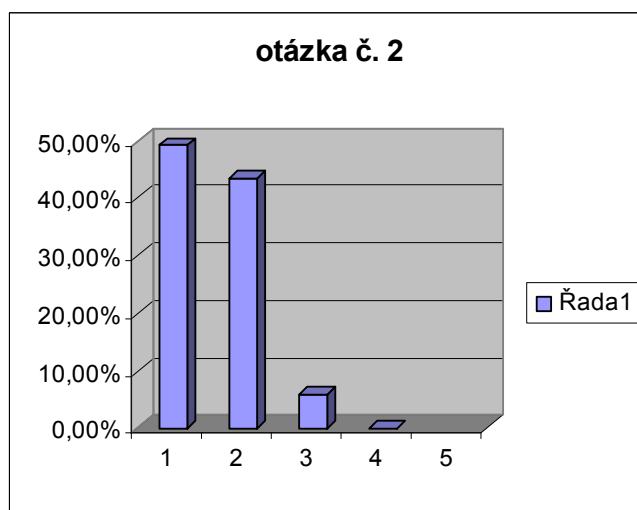
Hypotéza 1a

2. Dobrovolníci jsou užiteční

49,27 % respondentů se domnívá, že dobrovolníci jsou užiteční (počet 34)
 43,47 % respondentů se spíše domnívá, že jsou užiteční (počet 30)
 5,79 % respondentů si myslí že spíše nejsou užiteční (počet 4)
 0 % respondentů čtvrtou variantu odpovědi nepoužilo (počet 0)

92,75 % respondentů se přiklání k názoru, že dobrovolníci jsou užiteční.
 Šetření ukázalo, že valná většina zdravotníků hodnotí práci dobrovolníku jako smysluplnou. Hypotéza byla potvrzena.

Otázka č. 2	Odpověď č.1	Odpověď č.2	Odpověď č.3	Odpověď č.4
Respondenti počet	34	30	4	0
Respond. v %	49,27	43,47	5,79	0



Graf číslo 2

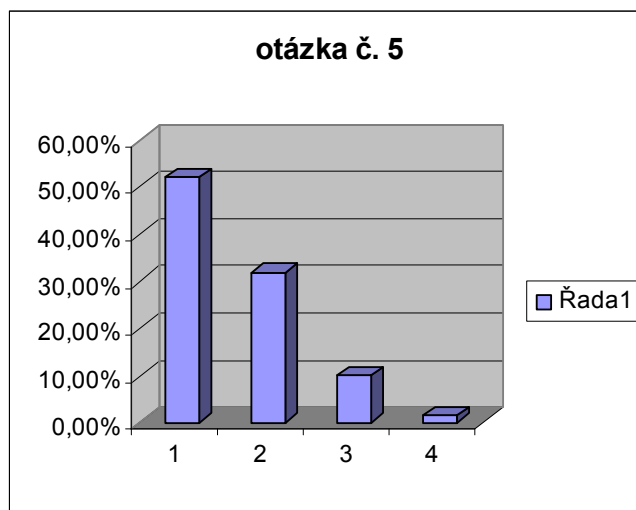
Hypotéza 2a

5. Dobrovolník napomáhá ke zlepšení kognitivních funkcí pacienta

52,17 % respondentů se domnívá, že dobrovolník napomáhá ke zlepšení kognitivních funkcí pacienta (počet 36)
31,88 % respondentů spíše souhlasí s tímto názorem (počet 23)
10,14 % respondentů spíše s tímto názorem nesouhlasí (počet 7)
1,44 % respondentů s tímto názorem nesouhlasí (1)

85,75 % respondentů zastává názor, že dobrovolník napomáhá ke zlepšení kognitivních funkcí pacienta. Hypotéza byla potvrzena.

Otázka číslo 5	Odpověď č.1	Odpověď č.2	Odpověď č.3	Odpověď č.4
Respondenti počet	36	23	7	1
Response. v %	52,17%	31,88%	10,14%	1,44%



Graf číslo 5

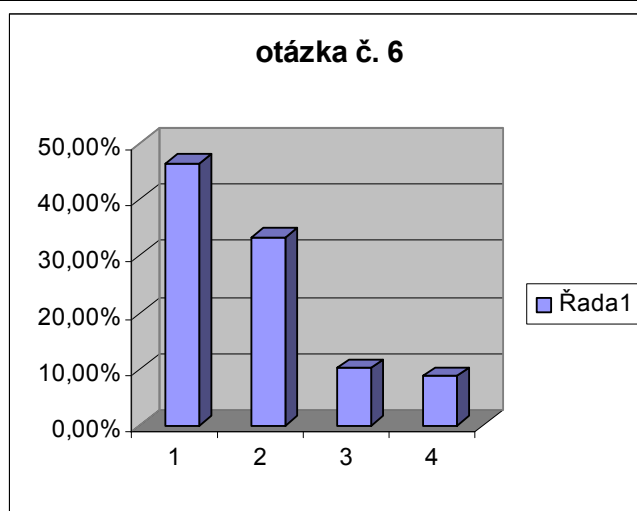
Hypotéza 2b

6. Můj názor na dobrovolníky se postupně zlepšuje

- 46,37 % respondentů potvrzuje postupné zlepšování názoru na dobrovolníky (počet 32)
- 33,33 % respondentů spíše potvrzuje postupné zlepšování názoru na dobrovolníky (počet 23)
- 10,14 % respondentů spíše nesouhlasí s tím, že se jejich názor na dobrovolníky postupně zlepšuje. (počet 7)
- 8,69 % respondentů nesouhlasí s tím, že by se jejich názor na dobrovolníky postupně zlepšoval. (počet 6)

79,71 % respondentů si na dobrovolníky postupně zlepšuje názor. Šetření ukazuje, že velká část dotazovaných zdravotníků se začíná přesvědčovat o prospěšnosti dobrovolnické práce. Svědčí to taktéž o tom, že se zde opět projevila nedostatečná informovanost. Hypotéza se potvrdila.

Otázka číslo 6	Odpověď č.1	Odpověď č.2	Odpověď č.3	Odpověď č.4
Respondenti počet	32	23	7	6
Reskond. v %	46,37	33,33	10,14	8,69



Graf číslo 6

Hypotéza 3b

8. Myslím, že dobrovolníci na oddělení nejsou ničím prospěšní

1,44 % respondentů si myslí, že dobrovolníci na oddělení nejsou ničím prospěšní.
(počet 1)

4,34 % respondentů si spíše myslí že nejsou ničím prospěšní (počet 5)

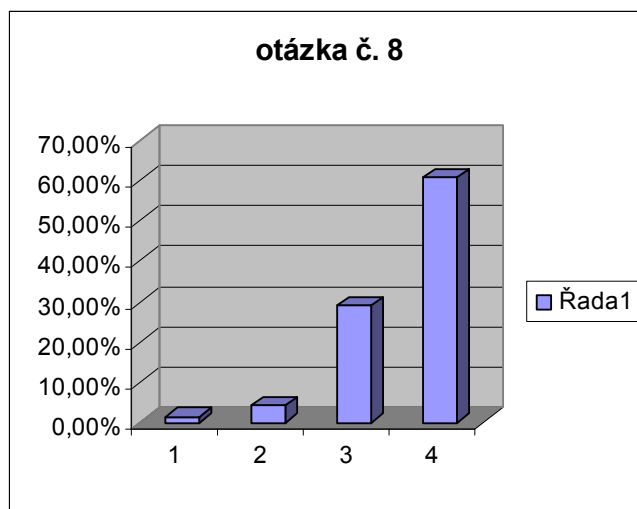
28,98 % respondentů si to spíše nemyslí (počet 21)

60,68 % respondentů si myslí, že dobrovolníci na oddělení jsou prospěšní.(počet 42)

8,70 % respondentů si myslí, že dobrovolníci na oddělení nejsou ničím prospěšní.

91,3 % respondentů s tím nesouhlasí. Toto šetření potvrzuje hypotézu, že si dotazovaní zdravotníci uvědomují určitou prospěšnost této činnosti.

Odpověď č.1	Otázka číslo 8	Odpověď č.2	Odpověď č.3	Odpověď č.4
1	Respondenti počet	5	21	42
1,44	Reskond. v %	4,34	28,98	60,86



Graf číslo 8

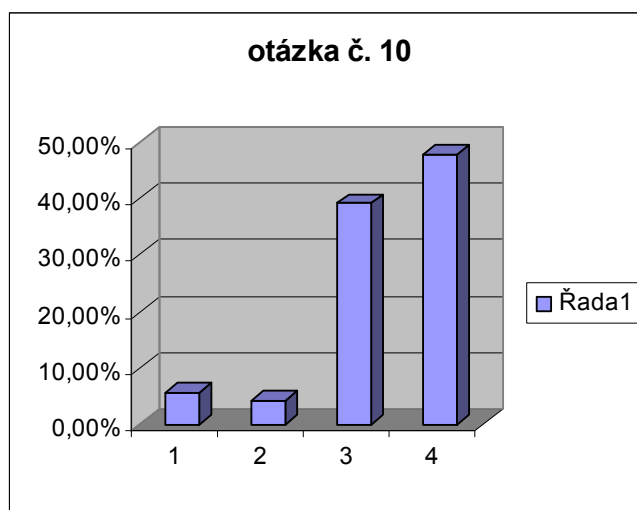
Hypotéza 2e

10. Dobrovolníci na oddělení mě zatěžují a komplikují mi práci

- 5,79 % respondentů si myslí, že ho dobrovolníci zatěžují a komplikují mu práci (počet 4)
 4,34 % respondentů si toto spíše myslí (počet 3)
 39,13 % respondentů si to spíše nemyslí. (počet 27)
 47,82 % respondentů si nemyslí, že by je dobrovolníci zatěžovali nebo jim komplikovali práci (počet 33)

11,59 % dobrovolníků zastává názor, že jim dobrovolníci komplikují práci a zatěžují je. 88,41 % tento názor nesdílí. To svědčí o tom, že zdravotníci začínají chápat, že je třeba dobrovolníkům připravit podmínky v souladu s provozem protože na to mají právo. Hypotéza se potvrdila.

Otázka číslo 10	Odpověď č.1	Odpověď č.2	Odpověď č.3	Odpověď č.4
Respondenti počet	4	3	27	33
Reskond. v %	5,79	4,34	39,13	47,82



Graf číslo 10

Hypotéza 3c

11. Dobrovolník pacienta aktivizuje, nabízí mu nová témata rozhovoru a k zamyšlení

47,82 % respondentů souhlasí s názorem, že dobrovolník pacienta aktivizuje a nabízí

mu nová témata rozhovoru a k zamyšlení. (počet 34)

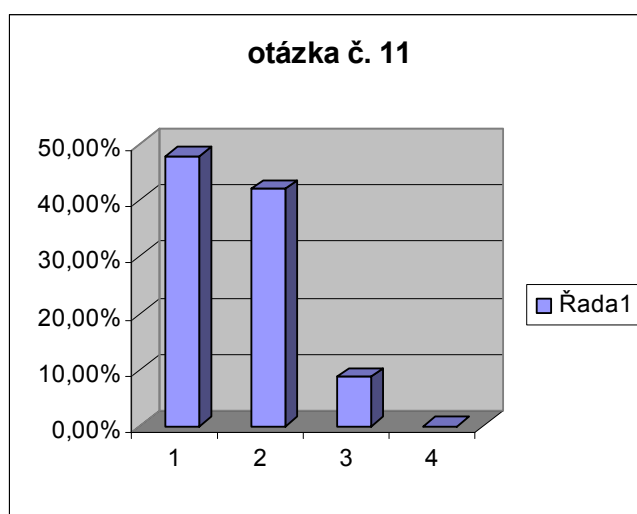
42,02 % respondentů s tímto názorem spíše souhlasí. (počet 29)

8,69 % respondentů s tímto názorem spíše nesouhlasí (počet 6)

0 % žádný z respondentů nevyjádřil přímý nesouhlas. (počet 0)

91,30 % respondentů se ztotožňuje s tím, že dobrovolník pacienta aktivizuje a nabízí mu nová témata k rozhovoru. Šetření ukazuje, že valná většina zdravotníků si všimá, že dobrovolník svým působením na pacienta má jistý pozitivní vliv.

Otázka číslo 11	Odpověď č.1	Odpověď č.2	Odpověď č.3	Odpověď č.4
Respondenti počet	34	29	6	0
respond. v %	47,82	42,02	8,69	0



Graf číslo 11

Hypotéza 2c

12. Myslím si, že dobrovolníci přispívají k uzdravení pacienta

24,63 % respondentů si myslí, že dobrovolníci přispívají k uzdravení pacienta.

(počet 17)

43,47 % respondentů si spíše myslí, že dobrovolníci přispívají k uzdravení pacienta.

(počet 31)

39,13 % respondentů si to spíše nemyslí

(počet 16)

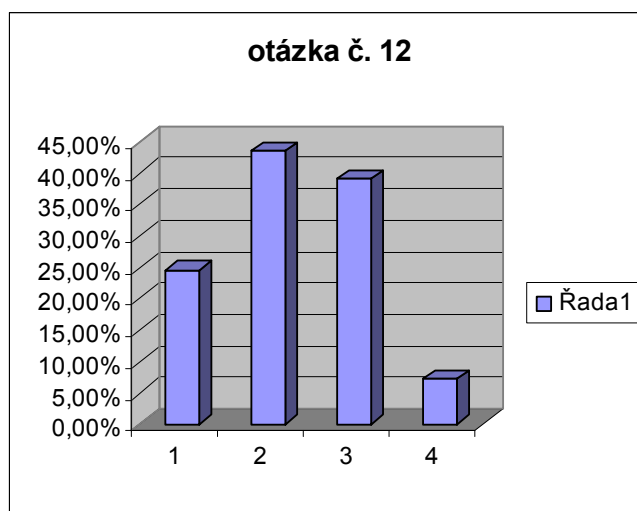
7,24 % respondentů si myslí, že dobrovolníci nepřispívají k uzdravení pacienta

(počet 5)

69,57 % respondentů se domnívá, že dobrovolník přispívá k uzdravení pacienta.

Šetření ukazuje, že zdravotnický personál nepodceňuje význam dobrovolnické činnosti. Hypotéza byla potvrzena.

Respondenti počet	17	31	16	5
Respond. v %	24,63	43,47	39,13	7,24



Graf číslo 12

Hypotéza číslo 1d

13. Myslím, že dobrovolnická činnost by se v nemocnici měla dále rozvíjet

55,07 % respondentů si myslí, že by se měla dobrovolnická činnost dále rozvíjet.
(počet 38)

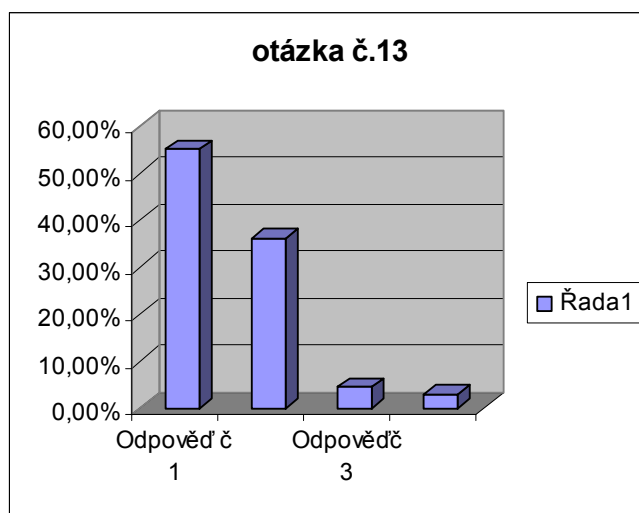
36,23 % respondentů si to spíše myslí (počet 26)

4,34 % respondentů si to spíše nemyslí (počet 3)

2,89 % respondentů si myslí, že by se dobrovolnická činnost neměla rozvíjet.
(počet 2)

92,75 % respondentů si myslí, že dobrovolnická činnost v nemocnicích se má nadále rozvíjet. To svědčí o tom, že zdravotníci do budoucna s dobrovolníky počítají. Hypotéza se potvrdila.

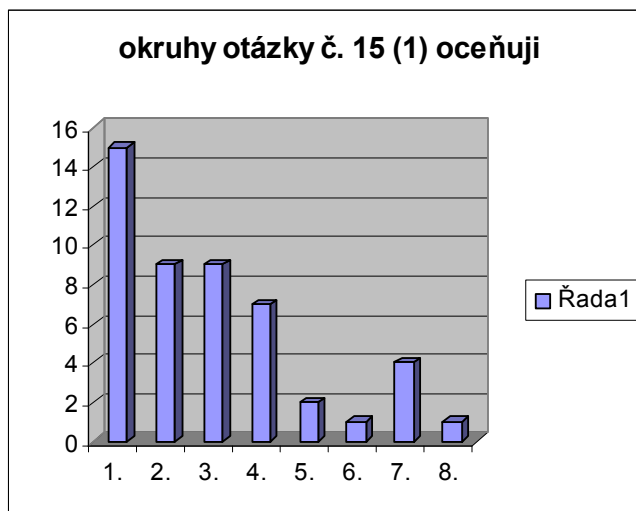
Otázka číslo 13	Odpověď č.1	Odpověď č.2	Odpověď č.3	Odpověď č.4
Respondenti počet	38	26	3	2
Respon.v %	55,07	36,23	4,34	2,89



Graf číslo 13

Hypotéza 2a

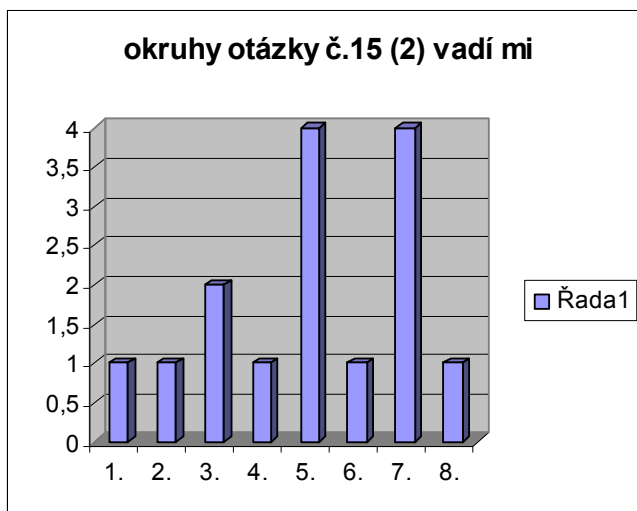
Otázka č. 15: Nyní si, prosím, vzpomeňte na Vaše setkání s dobrovolníky. Napište, co na dobrovolnících oceňujete a co Vám naopak vadilo nebo chybělo, co by tedy mohlo být lepší?



Graf č.15 (1)

15(1)	1)-15x
	2)-9x
	3)-9x
	4)-7x
	5)-2x
	6)-1x
	7)-4x
	8)-1x

- (1) Oceňuji:
1. Ochota, vstřícnost, přívětivé chování
 2. Trpělivost, ochota
 3. Obětavost, empatie
 4. zájem o druhé
 5. Nezištnost, psychická podpora
 6. Odvaha být společníkem cizím lidem
 7. Aktivace pacientů
 8. Snaha pomáhat

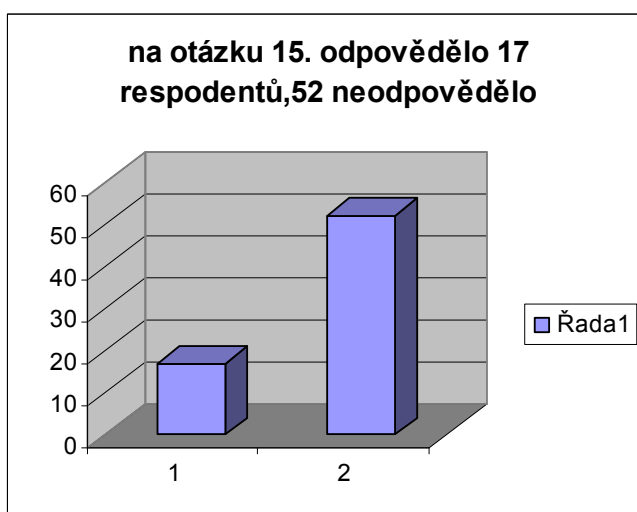


5(2)	
	1)-1x
	2)-1x
	3)-2x
	4)-1x
	5)-4x
	6)-1x
	7)-4x
	8)-1x

Graf č.15 (2)

(2) Vadí mi:

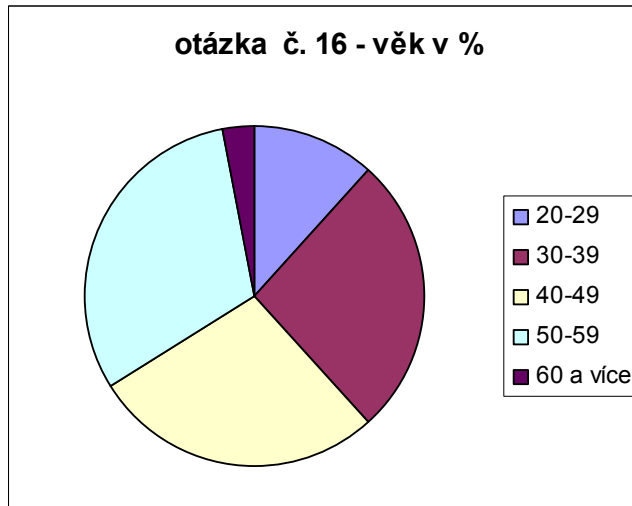
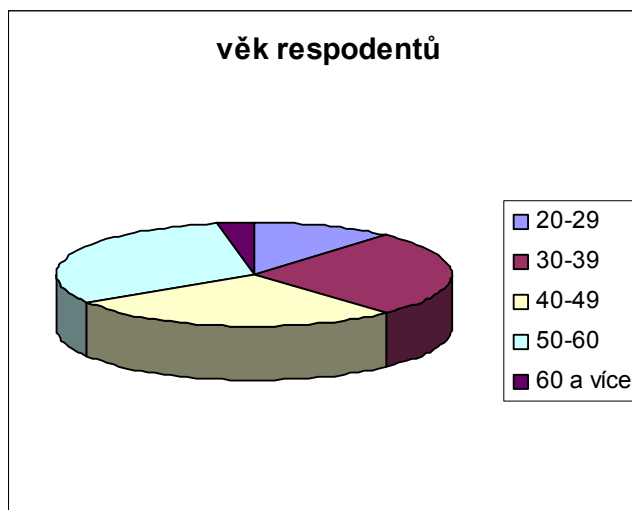
1. Přítomnost cizích lidí na oddělení
2. Zasahování do věcí, které jim nepřísluší
3. Nesamostatnost, nesmělost
4. Vážnost
5. Podsouvání vlastních postojů (víry)
6. Malá aktivace pacienta
7. Zdržování personálu
8. Špatná docházka



Graf č.15(3)

16. Věk respondentů

Věk od - do	20-29	8 - 11,5 %
	30-39	18 - 26,08 %
	40-49	19 - 27,53 %
	50-59	21 - 30,43 %
	60 a více	2 - 2,89 %



Graf č.16

Do výzkumu bylo zapojeno 69 respondentů ve věku od 20 do 63 let.
Nejpočetnější zastoupení bylo od 50 do 59 let. v 30,43 %
Druhé v pořadí bylo v zastoupení od 40 do 49 let v 27,53 %.
Třetí v pořadí bylo zastoupeno věkovou kategorií od 30 do 39 let v 26,08 %.
Nejméně bylo respondentů ve věku nad 60 let v 2,89 %.

17. Pracovní zařazení

Zdravotní sestry	65	94,21
sanitáři	4	5,79

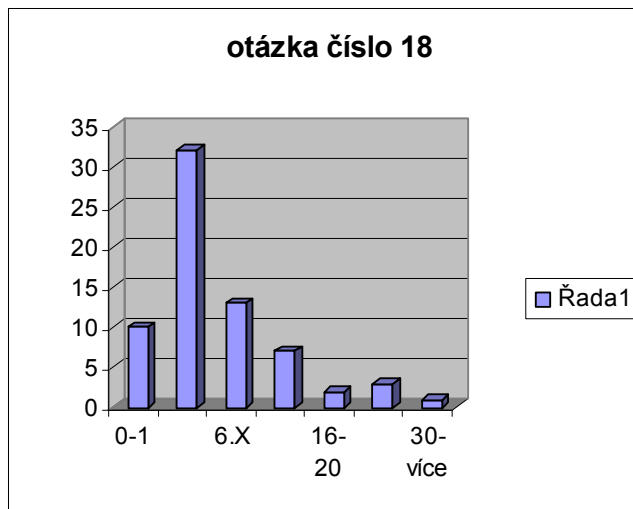


Graf č.17

Pracovní zařazení bylo v 94,21% zdravotní sestry
V 5,79 % sanitáři

Rozmezí let	0-1	2-5	6-10	11-15	16-20	21-30	30-více
Počet respondentů	10	32	13	7	2	3	1

18. Délka působení na pracovišti



Graf č.18

Doba pracovního působení na oddělení se pohybovala od jednoho roku až 30 let.

32 respondentů pracovalo v rozmezí 2 až 5 let.

13 v rozmezí 6 až 10 let

10 v období jednoho roku

7 v rozmezí 11 až 15 let

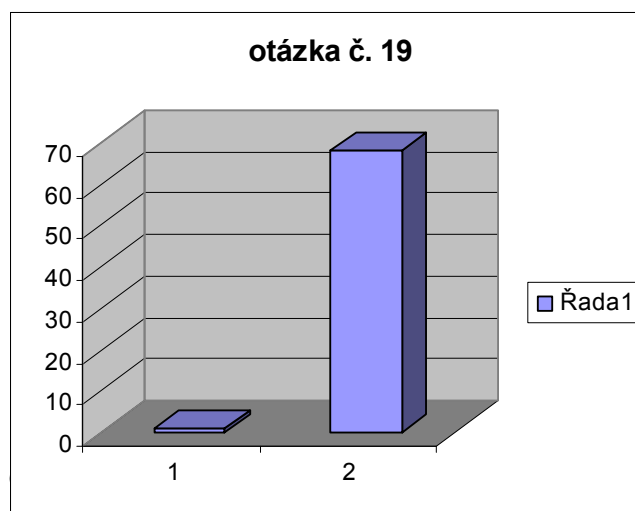
2 v 16 až 20

3 v 21 až 30

1 více jak 30 let

19. Pohlaví

muži	1
ženy	68

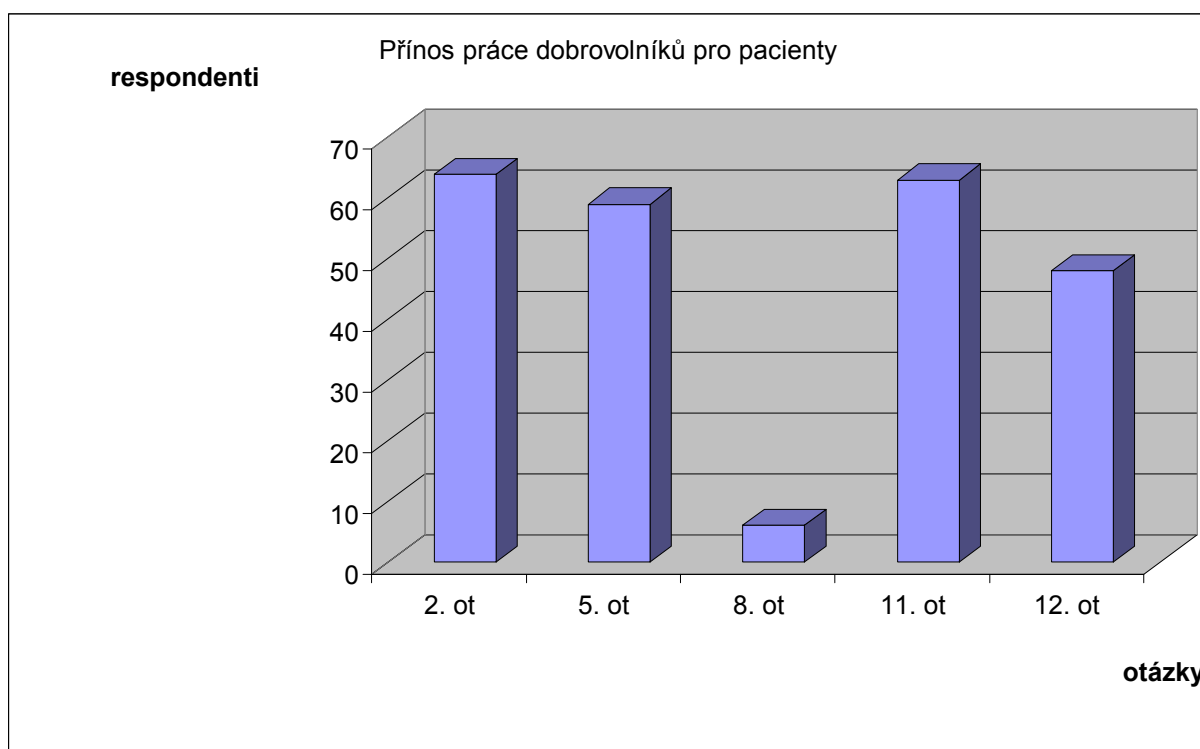


Graf č.19

CELKOVÉ SHRNU TÍ:

Přínos z práce dobrovolníků pro pacienty

Ano + spíše Ano pacienti	2. ot	5. ot	8. ot	11. ot	12. ot
	64	59	6	63	48

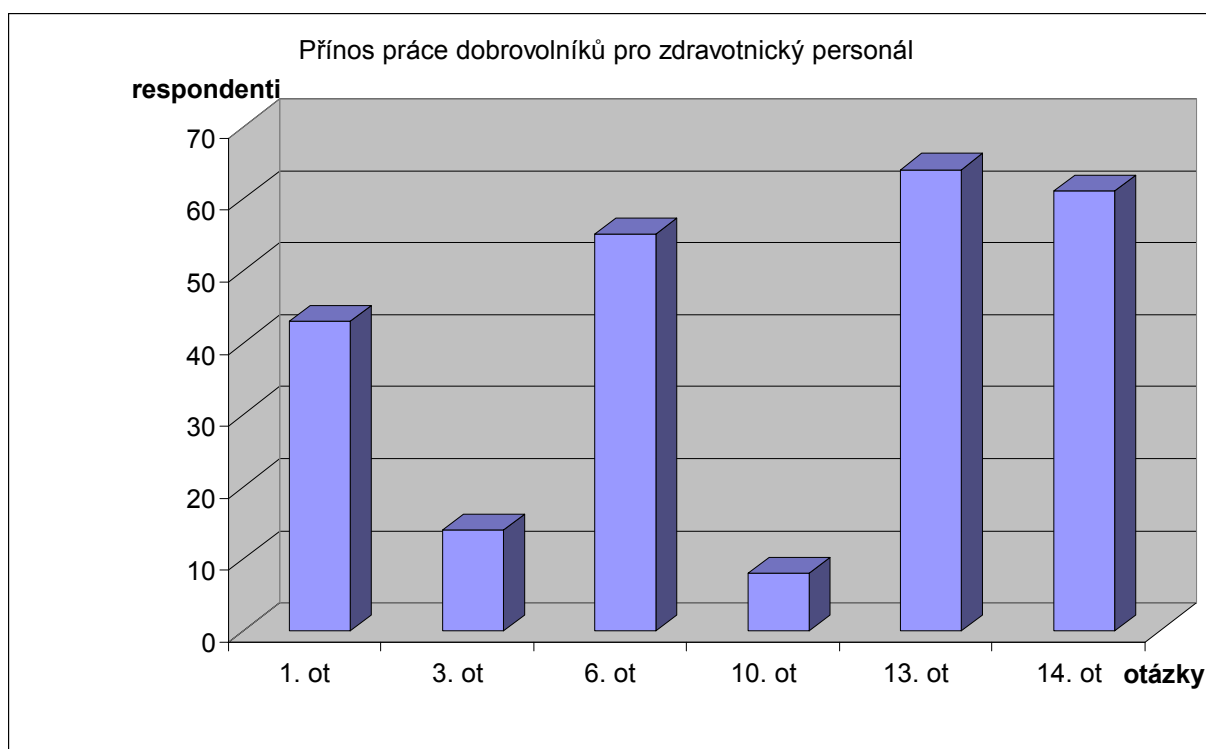


Graf č.20

64 zdravotníků souhlasí s tím, že dobrovolníci jsou užiteční
59 zdravotníků souhlasí s tím, že dobrovolník napomáhá zlepšení kognitivních funkcí
6 zdravotníků má dojem, že dobrovolníci nejsou ničím přínosní, 63 nesouhlasí
63 zdravotníků souhlasí s tvrzením, že dobrovolník aktivizuje pacienta
48 zdravotníků souhlasí s tím, že dobrovolník přispívá k uzdravování pacientů

Přínos práce dobrovolníků pro zdravotnický personál

Ano + spíše Ano personál	1. ot	3. ot	6. ot	10. ot	13. ot	14. ot
	43	14	55	8	64	61



Graf č.21

43 zdravotníků nemělo jasnou představu o práci dobrovolníků

14 zdravotníků očekávalo větší zapojení do jejich práce, 55 je opačného názoru

55 zdravotníků si názor na dobrovolníky postupně vylepšuje

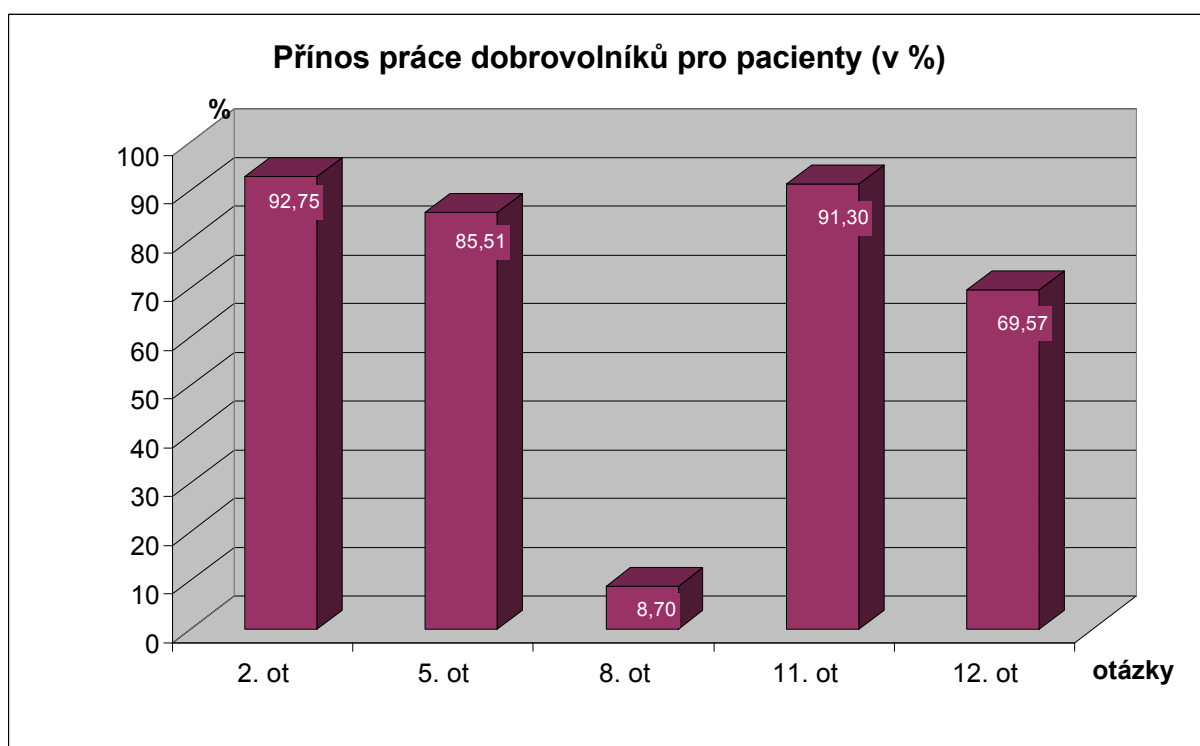
8 zdravotníků souhlasí s tím, že dobrovolníci jim komplikují práci, 61 s tím nesouhlasí

64 zdravotníků si myslí, že dobrovolnická činnost v nemocnicích by se měla nadále rozvíjet

61 zdravotníků si myslí, že si ostatní zaměstnanci dobrovolníků váží

1. Přínos s práce dobrovolníků pro pacienty

Ano + spíše Ano	2. ot	5. ot	8. ot	11. ot	12. ot
% respondentů	92,75	85,51	8,70	91,30	69,57

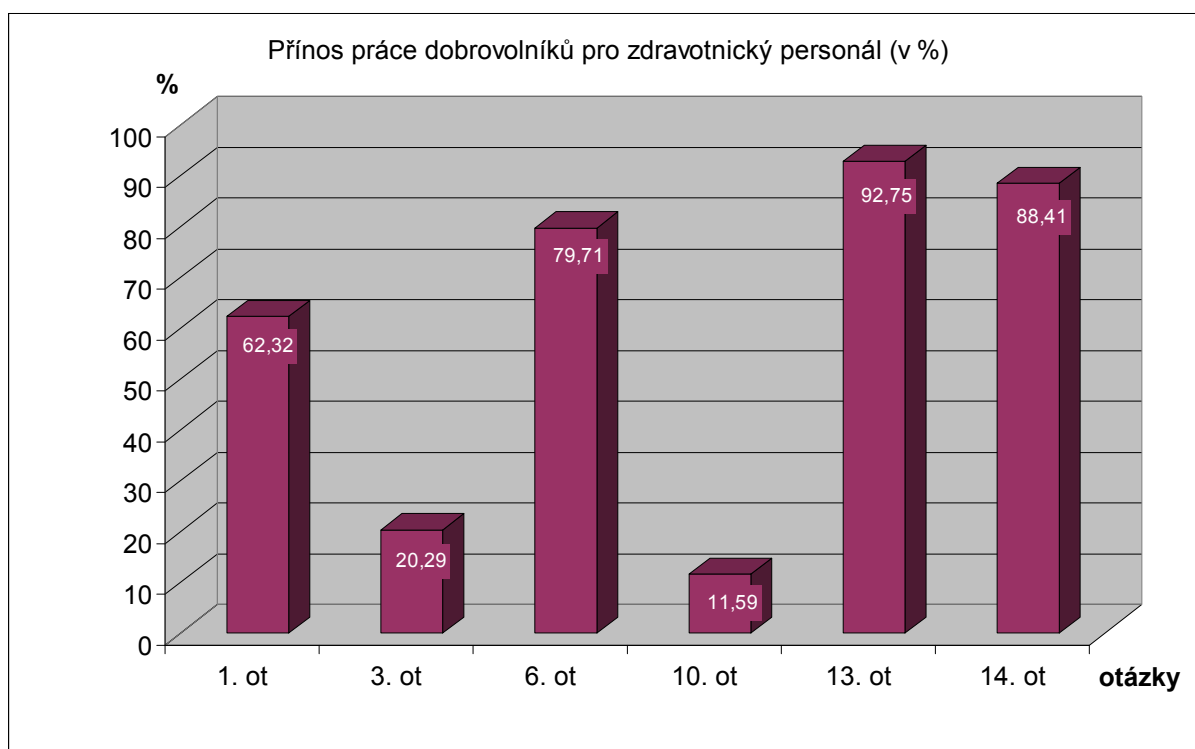


Graf č.24

92,75 % respondentů se přiklonila k názoru, že dobrovolníci jsou užiteční
91,30 % respondentů se ztotožňuje s tím že dobrovolník pacienta aktivizuje
85,51 % respondentů zastává názor, že dobrovolník napomáhá ke zlepšení kognitivních funkcí pacienta
69,57 % respondentů si myslí, že dobrovolník přispívá k zlepšení zdravotního stavu pacienta
8,70 % respondentů si myslí, že dobrovolníci na oddělení nejsou ničím přínosní

2. Přínos práce dobrovolníků pro zdravotnický personál

1. ot	3. ot	6. ot	10. ot	13. ot	14. ot
62,32	20,29	79,71	11,59	92,75	88,41



Graf č.25

92,75 % respondentů si myslí, že dobrovolnická činnost v nemocnicích se má nadále rozvíjet

88,41 % respondentů se domnívá, že ostatní zaměstnanci na oddělení si dobrovolníků váží.

79,71 % respondentů si na dobrovolníky postupně vylepšuje názor.

62,32 % respondentů neměla o práci dobrovolníků do doby než začali docházet na oddělení žádnou konkrétní představu.

20,29 % respondentů očekávala od dobrovolníků větší zapojení do práce zdravotníků

11,59 % respondentů si přiklání k názoru, že je dobrovolníci zatěžují a komplikují jim práci

16 Zhodnocení hypotéz a cílů

Na základě uvedeného šetření byly ověřeny všechny hypotézy:

1. Představa zdravotníků o dobrovolnické práci:

a) Zdravotníci neměli konkrétní představu o práci dobrovolníků.

Hypotéza se potvrdila, neboť 62,30 % zdravotníků nemělo o jejich práci žádnou představu, což činí více jak jednu polovinu respondentů

2. Přínos práce dobrovolníků pro pacienty spočívá:

a) v jejich užitečnosti

Hypotéza se potvrdila, 92,75 % dotázaných zdravotníků se přiklonilo k názoru, že jsou dobrovolníci užiteční. Z šetření vyplynulo, že jde o valnou většinu respondentů.

b) v přispění ke zlepšení kognitivních funkcí

Hypotéza se potvrdila, 85,51 % zdravotníků je totožná s názorem, že dobrovolník přispívá ke zlepšení kognitivních funkcí pacienta.

c) v aktivizaci pacienta, nabízení nových témat k rozhovoru ze strany dobrovolníka

Hypotéza se potvrdila, neboť 91,30 % zdravotníků se shodlo na tom, že dobrovolník aktivizuje pacienta a poskytuje mu nová témata rozhovoru, což podporuje jeho zájem o komunikaci a tříbí jeho myšlenky a následně odvádí pozornost o negativních stránkách pacientovi nemoci, či případného handicapu.

d) v celkovém podílení se na uzdravení pacienta

Hypotéza se potvrdila, neboť více jak polovina, tj. 69,57 % zdravotnického personálu souhlasilo s názorem, že dobrovolník svým působením na pacienta, může přispívat k jeho uzdravování.

e) Zdravotničtí pracovníci si nemyslí, že dobrovolník není ničím přínosný.

Hypotéza se potvrdila, protože jenom 8,70 % dobrovolníků se domnívá, že nejsou žádným přínosem na oddělení.

3. Přínos práce dobrovolníků pro zdravotnický personál spočívá:

a) v dalším rozvíjení dobrovolnické činnosti

Hypotéza se potvrdila, neboť šetření ukázalo, že 92,75 % zdravotníků vyslovilo názor, že dobrovolnická činnost by se měla nadále rozvíjet.

b) Jejich názor na dobrovolníky se postupně zlepšuje.

Hypotéza se potvrdila, jelikož 79,71 % zdravotnických pracovníků uvádí, že jejich názor na dobrovolníky se postupně zlepšuje.

c) Práce s dobrovolníky je nezatěžuje a nekomplikuje jim práci

Hypotéza se potvrdila, protože pouze 11,59 % dobrovolníků sděluje, že jim dobrovolníci práci komplikují a zatěžují je. Tato informace je pozitivní ve smyslu spolupráce zdravotník a dobrovolník.

Všech stanovených cílů bylo dosaženo

1. Zjistila jsem, v čem spočívá přínos práce dobrovolníků pro pacienty z hlediska zdravotnického personálu.
2. Zjistila jsem v čem spočívá přínos dobrovolnické činnosti pro personál z hlediska nelékařských zdravotnických pracovníků.
3. Zjistila jsem, zda nelékařští zdravotničtí pracovníci měli představu o práci dobrovolníků, než začali docházet na oddělení.

Shrnutím výsledku celého šetření jsem dospěla k závěru:

Nelékařští zdravotničtí pracovníci měli rezervy v informovanosti o činnosti dobrovolníků do doby, než s nimi začali spolupracovat. Přínos dobrovolnických aktivit pro pacienta byl potvrzen souhlasem s názorem o působení dobrovolníků na zlepšení kognitivních funkcí pacienta a na jeho aktivizaci. Nevyvrátili názor, že dobrovolník je na oddělení užitečný a přínosný. Přínos pro zdravotnický personál byl vyjádřen tím, že se zdravotníci přiklání k názoru, aby se dobrovolnická činnost na odděleních nadále rozvíjela. Taktéž se vyjádřili kladně k postupnému zlepšování názoru na dobrovolníky a většina vyjádřila nesouhlas s tím, že jim dobrovolníci komplikují práci a zatěžují je. Do přílohy přikládám grafické zpracování odpovědí na zbylé otázky v dotazníku. Jde o otázky, které respondenty vedli spíše k zamyšlení a k vyjádření svých pocitů. Jedná se o odpovědi na otázku číslo 3. graf 3 ; otázku č.4., graf 4; otázku č.7, graf 7; otázku č.9, graf 9; otázku č.14, graf 14; graf č.22 a graf č.26.(celkové zhodnocení).

17 Závěr

Během času, který jsem věnovala bakalářské práci, jsem se postupně seznamovala s problematikou daného téma. U nás je poměrně málo dostupné odborné literatury vážící se přímo k této oblasti. Přesto jsem si stále více uvědomovala jak je toto téma hluboce lidské. Postihuje okruh zdravotnický, psychologický, sociální, je v něm mnohé co zapadá do sféry filozofické a nevyhne se samozřejmě ani oblasti práva. Snažila jsem se získat co nejvíce informací z praxe.

Jednak prostřednictvím dotazníku, který je nedílnou součástí empirické části.

V druhé řadě mi je poskytovaly kolegyně, které mají svoji praktickou zkušenost s dobrovolníky přímo na svých odděleních, kam dobrovolníci dochází. Hovořila jsem o dobrovolnické činnosti s vnitřní koordinátorkou dobrovolníků ve Fakultní nemocnici Královské Vinohrady. Zúčastnila jsem odborného semináře zaměřeného na tuto oblast, kde o práci dobrovolníků hovořila jedna z členů dobrovolnického týmu. Po načerpání všech informací jsem začala jednotlivé údaje pomalu skládat do jednoho uceleného obrazu. Zobrazení daného tématu mě podnítilo k ještě většímu zamyšlení. Pochopila jsem, že dobrovolnická činnost v nemocnicích může přinést opravdu mnohé v kladném slova smyslu. Možnosti dobrovolnické činnosti jsou velmi široké. Jedná se o předčítání, výtvarnou činnost, reprodukovanou hudbu, canisterpii, která se v poslední době začíná prosazovat a bezesporu má svůj nezanedbatelný význam. Sama jsem se jí zúčastnila jako pozorovatel a velmi mě tato aktivita zaujala. Hlavní slovo má ovšem v dobrovolnické činnosti právě „slovo“. Lidé, kteří jsou závislí na nemocničním prostředí a jsou izolováni od běžného civilního života touží po obyčejném lidském rozhovoru. Rozhovoru, který není zaměřen na edukaci. Rozhovor, který není konkrétně někam cílen. Potřebují si popovídat zcela nezávazně. Chybí jim prostor, kde se mohou projevit jako osobnosti, které někdy zastávali nějakou profesi, jsou rodiči nebo i prarodiči, měli a stále mají svoje zájmy. Jsou to prostě lidé, kteří tu jsou a potřebují v sobě probudit novou chuť k životu. Můžeme se setkat i s pacienty, kteří z různých důvodů nechtějí hovořit s dobrovolníky. Ty nelze nutit. Pokud budou zdravotníci k sobě upřímní, musí si přiznat, že času na tuto tolik potřebnou oblast mnoho nemají. Neviním je z toho, že je to jejich chyba, neboť všichni dobře víme co všechno práce na oddělení

obnáší. Nemyslím si, že v budoucnu na tom budou lépe. Spíše se domnívám, že je dobré hledání cest jinde a řešení tohoto deficitu čerpáním z jiných zdrojů. Jednou z těchto možností jsou právě dobrovolníci.

Vyvstává tady, ale další problém. Každý zkušený zdravotník ví, že odhodlání a dobrá vůle nestačí na to, aby byla splněna řádně a zodpovědně jeho práce.

Dobrovolník, který má dobře vykonávat svoji aktivitu, nemůže jenom v dobré víře chtít. Osobnost pacienta samotného je často velmi složitá, rozbolavělá, vnitřně rozložená, smutná i nepřiměřeně reagující. Všichni kdo jednají ve své profesi s lidmi mají zkušenost, že komunikace je jedná z nejnáročnějších disciplín. V tom jsou zdravotničtí pracovníci v jedné rovině s dobrovolníky. Často je třeba vážít každé slovo. To co je neuváženě vyřčené může pacienta poškodit, byť bylo řečeno s tím nejlepším úmyslem. Může znehodnotit práci i celého pracovního týmu. Dobrovolník je člověk, který přichází z venku a často je pro něj tato sféra zcela nezmapována. Do celého procesu je tedy zainteresována řada lidí.

Je to dobrovolník, který by měl odhadnout sebe sama a srovnat si sám v sobě všechny důvody proč chce na pacienty působit a umět včas odejít pokud toto nezvládá. Což není chybou, ale projeven soudnosti. Zdravotník, který není k dobrovolníkovi lhostejný všimá si jeho snah a včas upozorní na důležité věci nebo jinak pomůže. Zdravotník v tomto případě hraje důležitou roli, která sebou nese jistou dávku zodpovědnosti. Na začátku i na konci všeho počínání stojí profesionální dobrovolnický tým, který nade vším drží dohled a musí vhodně zasáhnout, dříve než nastane větší problém. Ten se především hned na začátku podílí na výběru dobrovolníka. Pokud se bude dobrovolnická činnost v nemocnicích vyvíjet dál a jsem přesvědčena, že ano. Přála bych si, aby si všichni zúčastnění vzájemně vytvářeli takové podmínky které by vedly ke zkvalitňování činnosti dobrovolníků. Lidé, kteří jsou ochotni bez nároku na mzdu věnovat svůj čas i kus sama sebe druhým, jsou potřební.

Dobrovolníci v nemocnicích nejsou finančně odměňováni. Přála bych si, abychom je dokázali odměnit vyjádřením uznání jejich práce a tím, že je z lidského hlediska začleníme mezi sebe. Toho můžeme dosáhnout prostřednictvím dostatečné informovanosti a zájmu o jejich práci. Společným cílem bude klidnější a spokojenější pacient

18 Anotace

Autor:	Buzková Eva
Instituce:	Ústav sociálního lékařství LF HK v Hradci Králové Oddělení Ošetřovatelství
Název práce:	Využití a přínos dobrovolníků ve zdravotnických zařízeních
Vedoucí práce:	Bc. Hana Ulrychová
Počet stran:	86
Počet příloh:	10
Rok obhajoby:	2011
Klíčová slova:	prospěšnost dobrovolnické práce v nemocnicích, pohled nelékařských zdravotnických pracovníků na dobrovolníky a jejich práci

Bakalářská práce se zabývá prací dobrovolníků ve zdravotnických zařízeních. Sleduje celkový pohled zdravotnického personálu na dobrovolníky. Zjišťuje čím jsou dobrovolníci užiteční a prospěšní pacientům i zdravotníkům z hlediska zdravotnických pracovníků. Základ tvoří kvantitativní průzkumné šetření o prospěšnosti dobrovolníků na odděleních. Zkoumaný vzorek tvoří pracovníci oboru Všeobecná zdravotní sestra, sanitář a ošetřovatelka. Šetření bylo provedeno ve Fakultní Nemocnici v Hradci Králové a ve Fakultní nemocnici Královské Vinohrady v Praze..

This thesis deals with the work of volunteers in medical facilities. It follows the general view of the general view of the medical staff of volunteers. It identifies what is volunteers are helpful and beneficial to patients and health professionals from the medical point of view personnel. The basis of quantitative survey are the benefits of volunteers in the Wards. The sample consists of field health staff nurse, orderly and a nurse. The survey was conducted in two teaching hospitals. Hradec Králové and hospitals Královské Vinohrady in Prague.

19 Seznam použité literatury

1. L.A.Seneca, (1992) : *O dobrodiních*. Praha : Svoboda
2. Jiří Tošner,Olga Sozanská, (2002) : *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Praha : Portál s.r.o.Klapkova 2,,18200 Praha 8 Vydání první ISBN - 80-7178-514-8
3. Pavol Frič, Tereza Pospíšilová a kol., (2010) : *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha : Hestia, Agens,ISBN 978-80-903696-8-9, 263str.
4. Mária Hatoková a kolektiv, (2009) : *Sprevádzanie chorých a zomierajúcich, Dobrovoľníctvo v nemocniciach a paliatívnych zariadeniach*: Bratislava 2: DON BOSCO, ISBN 978-80-8074-095-5, 215 str.
5. Matoušek Oldřich, (2003) : *Slovník sociální práce*. Praha : Portál,288s.ISBN80-7178, 287 str.
6. Prof.PhDr. Milan Nekonečný (1997) : *Motivace lidského chování* : Academia, nakladatelství Akademie věd České republiky, Legerova 61, Praha 2, ISBN 80-200-0592-7
7. Jiří Linhart a kolektiv (2003) : *Slovník cizích slov pro nové století*. Litvínov :Dialog
8. Mgr. Michal Novotný, MUDr. Ivana Stará a kolektiv (2002) : *Dobrovolníci v nemocnicích metodický manuál pro zdravotnická a sociální zařízení*. Praha : Hestia, ISBN 80-238-8697-5, 48 str.
9. Zemanová B., Kořínková I., Tošner J., (2004) *Praktický průvodce programu Dobrovolníci v nemocnicích*. Praha : Fakultní nemocnice Motol a Hestia, Aktualizace 2005
10. Dobrovolníci ve Fakultní nemocnici HK, Činnost dobrovolníků ve FN v Hradci Králové (Online). Dostupné z <http://www.ops.cz/dobrovolnici.html>. (staženo 20.12.2010)
11. Dobrovolníci v Nemocnici Milosrdných Bratří Brno, (online). Dostupné z <http://www.nmbbrno.cz/index.php?clanek=26> (28.12.2010)
12. Dítě v nemocnici - Dobrovolníci ve FN Brno, (online). Dostupné z <http://www.ditevnemocnici.cz/index.php?clanek=12> (staženo 28.12.2010) Dobrovolníci ve zdravotnických zařízeních v Kladně, (online). Dostupné z <http://www.dckladno.estranky.cz/clanky/0-nas.html>.(staženo 23.2.2011
13. Dobrovolníci v nemocnici Kadaň (online). Dostupné z <http://www.radka.kadan.cz/index.php/dobrovolnicke-centrum/programy/nemocnice> (staženo)
14. Dobrovolníci v nemocnici v Českých Budějovicích) online). Dostupné z <http://www.zsf.jcu/struktura/katedry/supervize/dobrovol-prog/dobrovolnici.html> (staženo)
15. Dobrovolníci ve Fakultní nemocnici v Motole (online). Dostupné z <http://www.fnmotol.cz/dobrovolnici.html>. (staženo 28.12.2010)
16. Dobrovolníci – Diecézní charita v Českých Budějovicích (online) Dostupné z <http://www.zsf.jcu.cz/struktura/katedry/supervize/dobrovol-prog/dobrovolnici.html> (staženo)

17. Dobrovolníci ve Fakultní nemocnici Olomouc (online) Dostupné z <http://www.fnol.cz/vazne-nemocm.pacientum-pomahaji-vefn-olomouc-dobrovolnici-zesdr..> (staženo)
18. Dobrovolníci charity Olomouc (online). Dostupné z <http://www.ecn.cz/index.stm?apc=ztsx1--&x=2261974> (staženo)
19. Dobrovolníci ve FNKV, článek, Martina Hasalíková , (online) Dostupné z <http://www.fnkv.cz/?show=novinky&id-54> (staženo 30.12.2010)
20. Dobrovolnické centrum Ostrava, ADRA, Čtyřlístek, centrum pro osoby se zdravotním postižením (online). Dostupné z <http://adraostrava.cz/ctyrlistek.html>. (staženo 24.2.2011)
21. Dobrovolnické centrum Lékořice ve FTNsP (online) Dostupné z <http://www.ftn.cz/pacientum-a-verejnosti/dobrovolnicka-cinnost/> (staženo 28.12.2010)
22. International Health Volunteers – IHVO (online) Dostupné z <http://www.internationalhealthvolunteers.org>. (staženo 11.2.2011)
23. Our Volunteering Projects (online) Dostupné z <http://www.healthcarevolunterror.com/volunters/ourvolunteeringprocts.php> (staženo 11.2.2011)
24. „Dobrovolníci pomáhají pacientům“, článek, Vinohradské listy 3/2010, magazín FN Královské Vinohrady, Vydává FNKV, Šrobárova 50, 10034 Praha 10, vyšlo v srpnu 2010
25. „Setkání dobrovolníků ve FNKV“, článek, PhDr.Martina Havlíková, Vinohradské listy, magazín FN Královské Vinohrady, Vydává FNKV, Šrobárova 50, 10034 Praha 10, vyšlo
26. <http://cs.wikipedia.org/wiki/Altruismus> (staženo 16.3.2011)

20 Seznam zkratek

ADRA	Humanitární organizace, Občanské sdružení
AVE	Občanské sdružení, nezisková organizace založená v roce 1972 (součást IAVE)
AVSO (association of Voluntary Service organisations)	Sdružení dobrovolnických organizací
CEV (European Volunteer Centre)	spojuje dobrovolnická centra čtrnácti zemí Evropy, sídlo v Bruselu
EVS	Evropská dobrovolnická organizace
IHV (Health Volunteers Volunteers).....	Mezinárodní zdravotnická organizace dobrovolnická, nezávislá, nezisková humanitární lékařské pomoci
IHVO	Mezinárodní zdravotnická organizace dobrovolníků
FN	Fakultní nemocnice
FNKV	Fakultní nemocnice Královské Vinohrady v Praze
KGM	Klinika gerontologicko-metabolická ve Fakultní nemocnici v Hradci Králové
LDN	Léčebna dlouhodobě nemocných
NDC	Národní dobrovolnické centrum
NN0	Nestátní nezisková organizace
NETAID	organizuje dobrovolnickou činnost po internetu
OSF (Open Society Fund)	
OSI (Open Society Institut)	propojené systémy podílejí se na vzniku nových dobrovolnických programů u nás např. spolupráce s Hestií (Národní dobrovolnické centrum)
OSN	organizace spojených národů
OAP ...	Oddělení ambulantních provozů – Interna ve Fakultní nemocnici v Hradci Králové
VOLONTEUROPE	organizace jejímiž členy jsou profesionálové a dobrovolníci z pětadvaceti evropských zemí a severní Ameriky
VFN	Všeobecná fakultní nemocnice

21 Seznam Příloh

1. Dotazník
2. Grafy číslo 3,4
3. Grafy číslo 7,9
4. Graf číslo 14
5. Graf číslo 22
6. Graf číslo 26
7. Tabulka vyhodnocení číslo 2
8. Tabulky vyhodnocení číslo 3
9. Tabulky vyhodnocení číslo 4
10. Tabulky vyhodnocení číslo 5

Příloha č. 1

Dotazník – Dobrovolníci v nemocnici

Vážené kolegyně a kolegové,

dovoluji, abych Vás požádala o vyjádření, jak hodnotíte práci dobrovolníků na Vašem oddělení. Vyplnění dotazníku by vám nemělo zabrat více než 5 minut. Výsledky výzkumu jsou anonymní a budou použity v mé bakalářské práci.

Za vyplnění dotazníku Vám moc děkuji

Eva Buzková, staniční sestra ambulance, Neurologická klinika tel 267163544, e-mail: @fnkv.cz

V tabulce vidíte několik tvrzení, zakřížkujte prosím na každém řádku odpověď, která nejlépe vystihuje Váš názor. (nakolik s tvrzením souhlasíte). Vycházejte prosím z vlastních zkušeností s dobrovolníky na vašem oddělení.

	Zcela souhlasím	Spíše souhlasím	Spíše nesouhlasím	Zcela nesouhlasím
1. Do doby, než k nám dobrovolníci docházejí, neměla jsem o jejich práci žádnou konkrétní představu				
2. Dobrovolníci jsou užiteční				
3. Od dobrovolníků jsem očekávala větší zapojení do práce zdravotníků				
4. Rozhovor s pacienty je pro dobrovolníky obohacující				
5. Dobrovolník napomáhá ke zlepšení kognitivních funkcí				
6. Můj názor na dobrovolníky se zlepšuje				
7. Myslím si, že dobrovolníci chtějí nezištně pomáhat druhým				
8. Myslím si, že dobrovolníci na oddělení nejsou ničím přínosní				
9. Trávení času s pacienty může pozitivně proměňovat žebříček hodnot dobrovolníka				
10. Dobrovolníci na oddělení mě zatěžují a komplikují mi práci				
11. Dobrovolník pacienta aktivizuje, nabízí mu nová témata k rozhovoru a zamyšlení				
12. Myslím si, že dobrovolníci přispívají k uzdravení pacienta				
13. Myslím, že dobrovolnická činnost by se v nemocnici měla dále rozvíjet				
14. Myslím si, že ostatní zaměstnanci našeho oddělení si dobrovolníků váží				

15. Nyní si prosím vzpomeňte na Vaše setkání s dobrovolníkem. Napište prosím, co na dobrovolnících oceňujete, a co Vám naopak vadilo nebo chybělo, co by tedy mohlo být lepší?

Oceňuji

Vadí mi.....

16. Kolik je Vám let?

17. Jaké je Vaše pracovní zařazení? (zakroužkujte) zdravotní sestra lékař/ka sanitář/ka

18. Můžete prosím uvést, jak dlouho na tomto oddělení pracujete?

19. Můžete prosím zakroužkovat, zda jste: muž žena

20. Bylo pro Vás v tomto dotazníku všechno srozumitelné? Vypište prosím co Vás zdrželo při Vyplňování.....

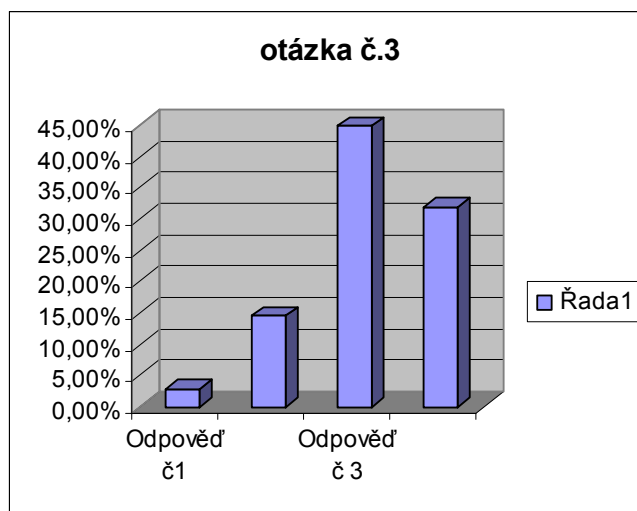
Pokud máte jakékoli další poznámky, kritiku, či názory na dobrovolnický program, napište je prosím na druhou stranu tohoto listu

Za vyplnění dotazníku Vám moc

Příloha č.2

3.Od dobrovolníků jsem očekávala větší zapojení do práce zdravotníků

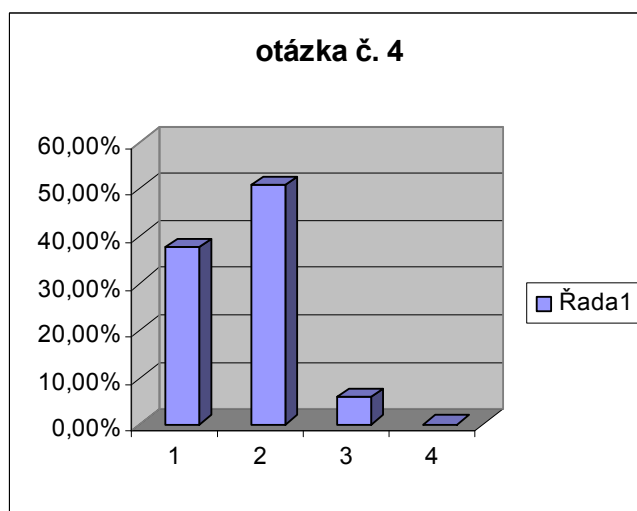
Otázka č. 3	Odpověď č.1	Odpověď č.2	Odpověď č.3	Odpověď č.4
Respondenti počet	2	12	31	22
Respond. v %	2,89	14,49	44,92	31,88



Graf 3

4.Rozhovor s pacienty je pro dobrovolníky obohacující

Otázka číslo 4	Odpověď č.1	Odpověď č.2	Odpověď č.3	Odpověď č.4
Respondenti počet	26	35	4	1
Respondenti v %	37,68	50,72	5,79	1,44

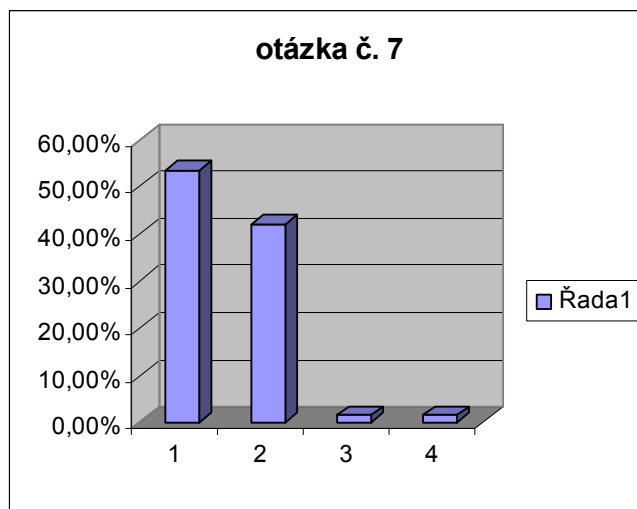


G.4

Příloha č.3

7. Myslím si, že dobrovolníci chtějí nezištně pomáhat druhým

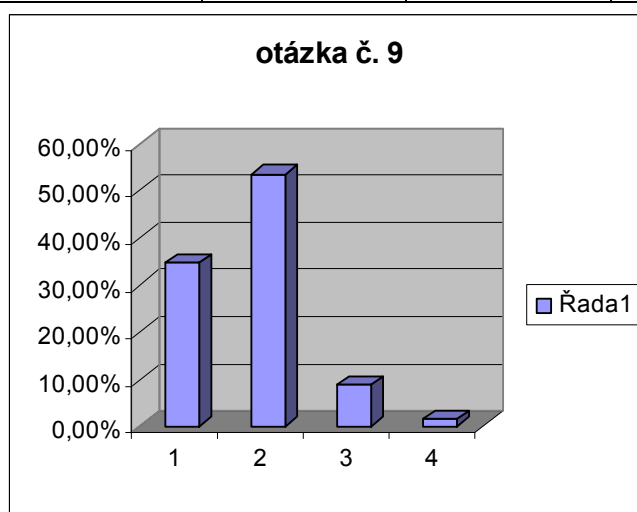
Otázka číslo 7	Odpověď č.1	Odpověď č.2	Odpověď č.3	Odpověď č.4
Respondenti počet	37	30	1	1
Reskond. v %	53,62	42,02	1,44	1,44



Graf 7

9. Trávení času s pacienty může pozitivně proměňovat žebříček hodnot dobrovolníka

tázka číslo 9	Odpověď č.1	Odpověď č.2	Odpověď č.3	Odpověď č.4
Respondenti počet	24	38	6	1
Reskond. v %	34,78	53,62	8,69	1,44

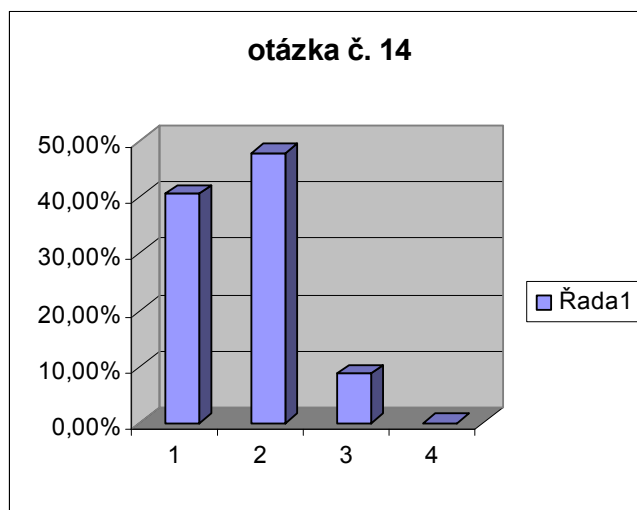


Graf 9

Příloha č.4

14.Myslím si, že ostatní zaměstnanci našeho oddělení si dobrovolníků váží

Otázka číslo 14	Odpověď č.1	Odpověď č.2	Odpověď č.3	Odpověď č.4
Respondenti počet	28	33	7	0
Respond. v %	40,57	47,82	8,69	0

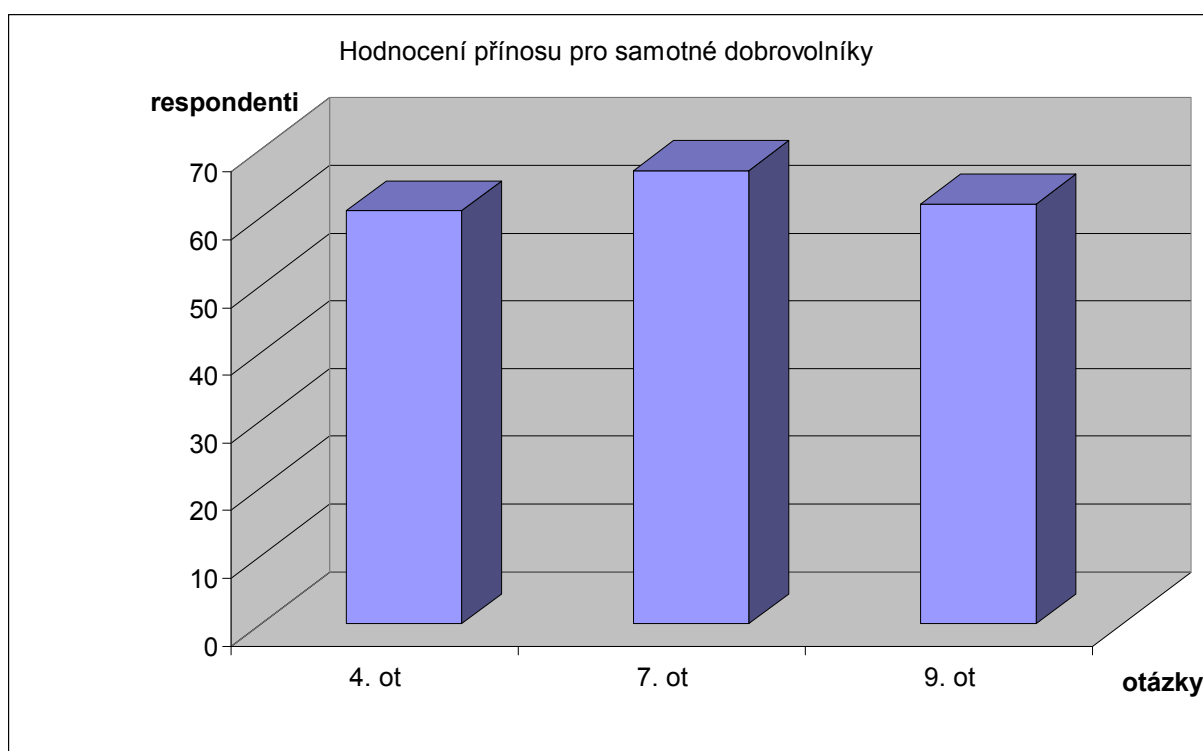


Graf 14

Příloha č.5

3.Hodnocení přínosu pro samotné dobrovolníky

Ano + spíše Ano dobrovolníci	4. ot 61	7. ot 67	9. ot 62
------------------------------	--------------------	--------------------	--------------------

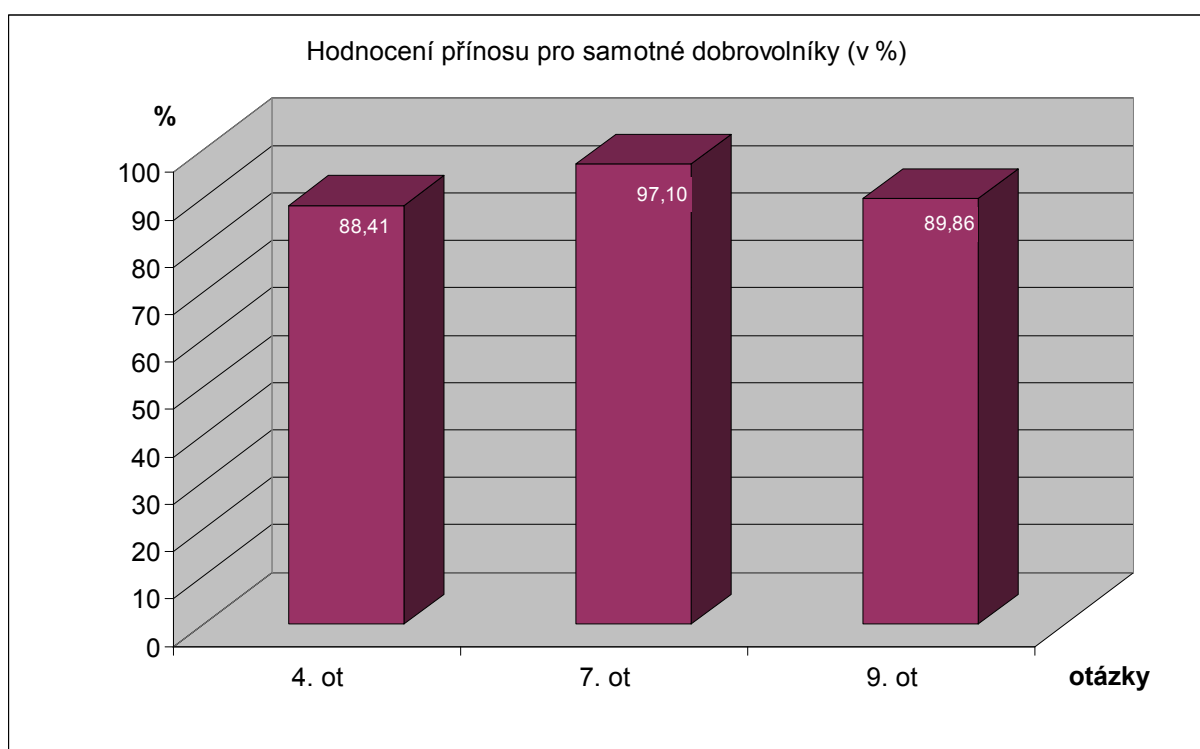


Graf č.22

61 zdravotníků souhlasí s názorem, že rozhovor dobrovolníka s pacientem je obohacující
67 zdravotníků si myslí, že dobrovolníci chtějí nezištně pomáhat.
62 zdravotníků souhlasí s názorem, že trávení času s pacientem může pozitivně proměňovat žebříček hodnot dobrovolníka.

3.Hodnocení přínosu pro samotné dobrovolníky

Ano + spíše Ano	4. ot	7. ot	9. ot
% respondentů	88,41	97,10	89,86



Graf č.26

97,10 % respondentů si myslí, že dobrovolníci chtějí nezištně pomáhat druhým

89,86 % respondentů souhlasí v podstatě s tím, že trávení času z pacienty může pozitivně proměňovat žebříček hodnot dobrovolníka

88,41 % respondentů považuje rozhovor s pacienty pro dobrovolníka za obohacující

Příloha č.7

Bakalářská práce – základní tabulka číslo -2

Otázka číslo	Odpověď č.1	Odpověď č.2	Odpověď č.3	Odpověď č.4	
1.	24	20	14	11	
2.	34	30	4	0	
3.	2	12	31	22	
4.	26	35	4	1	
5.	36	23	7	1	2x0
6.	32	23	7	6	1x0
7.	37	30	1	1	
8.	1	5	21	42	
9.	24	38	6	1	1x0
10.	4	4	27	33	
11.	34	29	6	0	
12.	17	31	16	5	
13.	38	26	3	2	
14.	28	33	7	0	
15(1)	1)-15x	15(2)	0)-52x		
	2)-9x		1)-1x		
	3)-9x		2)-1x		
	4)-7x		3)-2x		
	5)-2x		4)-1x		
	6)-1x		5)-4x		
	7)-4x		6)-1x		
	8)-1x		7)-4x		
			8)-1x		

Otázky číslo -1-14 viz dotazník

Kódování 15

Oceňuji:

- 1) ochota, vstřícnost, přívětivé chování
- 2) trpělivost, ochota
- 3) obětavost, empatie
- 4) zájem o druhé
- 5) nezištnost, psychická podpora
- 6) odvaha být společníkem cizím lidem
- 7) aktivace pacientů
- 8) snaha pomáhat

vadí mi:

- 1) přítomnost cizích lidí na oddělení
- 2) zasahování do věcí, které jim nepřísluší
- 3) nesamostatnost, nesmělost
- 4) vážnost
- 5) podsouvání vlastních postojů(víra)
- 6) malá aktivace pacienta
- 7) zdržování personálu
- 8) špatná docházka

Příloha č. 8

Tabulka 3

1. Do doby, než k nám dobrovolníci začali docházet, neměla jsem o jejich práci žádnou konkrétní představu

	Odpověď č.1	Odpověď č.2	Odpověď č.3	Odpověď č.4
Otázka č.1	24	20	14	11
% odpovědi	34,78%	28,98%	20,58%	15,94%

2. Dobrovolníci jsou užiteční

Otázka č. 2	Odpověď č.1	Odpověď č.2	Odpověď č.3	Odpověď č.4
	34	30	4	0
	49,27%	43,47%	5,79%	0%

3. Od dobrovolníků jsem očekávala větší zapojení do práce zdravotníků

Otázka č. 3	Odpověď č.1	Odpověď č.2	Odpověď č.3	Odpověď č.4	
	2	12	31	22	
	36,23%	14,49%	44,92%	0 %	

4. Rozhovor s pacienty je pro dobrovolníky obohacující

Otázka číslo	Odpověď č.1	Odpověď č.2	Odpověď č.3	Odpověď č.4	
	26	35	4	1	
	37,68%	50,72%	5,79%	1,44%	

5. Dobrovolník napomáhá ke zlepšení kognitivních funkcí pacienta

Otázka číslo	Odpověď č.1	Odpověď č.2	Odpověď č.3	Odpověď č.4	
	36	23	7	1	
	52,17%	31,88%	10,14%	1,44%	

Příloha č.9

Tabulka č.4

6. Můj názor na dobrovolníky se postupně zlepšuje

Otázka číslo	Odpověď č.1	Odpověď č.2	Odpověď č.3	Odpověď č.4	
	32	23	7	6	
	46,37%	33,33%	10,14%	8,69%	

7. Myším si, že dobrovolníci chtějí nezištně pomáhat druhým

Otázka číslo	Odpověď č.1	Odpověď č.2	Odpověď č.3	Odpověď č.4	
	37	30	1	1	
	53,62%	42,02%	1,44%	1,44%	

8. Myším si, že dobrovolníci na oddělení nejsou ničím přínosní

Otázka číslo	Odpověď č.1	Odpověď č.2	Odpověď č.3	Odpověď č.4	
	1	5	21	42	
	1,44%	4,34%	28,98%	60,86%	

9. Trávení času s pacienty může pozitivně proměňovat žebříček hodnot dobrovolníka

Otázka číslo	Odpověď č.1	Odpověď č.2	Odpověď č.3	Odpověď č.4	
	24	38	6	1	
	34,78%	53,62%	8,69%	1,44%	

10. Dobrovolníci na oddělení mě zatěžují a komplikují mi práci

Otázka číslo	Odpověď č.1	Odpověď č.2	Odpověď č.3	Odpověď č.4	
	4	4	27	33	
	5,79%	4,34%	39,13%	47,82%	

11. Dobrovolník pacienta aktivizuje, nabízí mu nová témata k rozhovoru a zamyšlení

Otázka číslo	Odpověď č.1	Odpověď č.2	Odpověď č.3	Odpověď č.4	
	34	29	6	0	
	47,82%	42,02%	8,69%	0%	

Tabulka 5

12. Myslím si, že dobrovolníci přispívají k uzdravení pacienta

Otázka číslo	Odpověď č.1	Odpověď č.2	Odpověď č.3	Odpověď č.4	
	17	31	16	5	
	24,63%	43,47%	39,13%	7,24%	

13. Myslím si, že dobrovolnická činnost by se v nemocnici měla dále rozvíjet

Otázka číslo	Odpověď č.1	Odpověď č.2	Odpověď č.3	Odpověď č.4	
	38	26	3	2	
	55,07%	36,23%	23,18%	2,89%	

14. Myslím si, že ostatní zaměstnanci našeho oddělení si dobrovolníků váží

Otázka číslo	Odpověď č.1	Odpověď č.2	Odpověď č.3	Odpověď č.4	
	28	33	7	0	
	40,57%	47,82%	8,69%	0	