

# Dobrovolníci v sociálních službách jako test kvality péče

Jiří Tošner, Hestia - Národní dobrovolnické centrum

## 1. Dobrovolnictví – vymezení pojmu a definice

Lidé si pomáhají od nepaměti, solidarita a vzájemná pomoc tvoří základ existence lidské společnosti. Každý z nás je v životě občas dobrovolníkem. Dobrovolnictví má v českých zemích bohatou tradici. Jeho kořeny bychom našli v období národního obrození a následně v letech prvního československého státu po roce 1918, kdy dobrovolné organizace a spolky významně ovlivnily sociokulturní úroveň mladého českého státu.

Těžko se hledá hranice mezi pomocí příbuzným, sousedům, kterým nabídneme pomoc, a dobrovolnou prací pro školu, sportovní klub či domov pro seniory. Pro lepší porozumění je třeba vymezit alespoň rámcově pojem dobrovolnictví.

**Dobrovolná občanská výpomoc** - tato forma dobrovolnictví je tradiční součástí jakékoli společnosti již od prvopočátku její existence, zejména v evropském prostoru pod vlivem židovské a křesťanské morálky. Paradoxně se tato forma dobrovolnictví byla značně rozvinuta v uplynulém období totalitní společnosti, kdy díky absenci normálně fungujícího trhu i služeb byla většina občanů odkázána na systém vzájemných protislužeb. Během uplynulých let po roce 1989 se tato forma dobrovolnictví postupně transformuje v běžné tržní vztahy, ale je doposud běžná v rámci rodiny, širšího příbuzenstva a sousedských vztahů.

**Dobrovolnictví jako projev občanské angažovanosti – kde rozlišujeme dobrovolnou činnost vzájemně a veřejně prospěšnou.** Tedy do jaké míry je smyslem pomáhat si navzájem (skautský oddíl, mateřské centrum, spolek zahrádkářů) a do jaké míry je činnost přínosná i pro ostatní (denní centrum pro seniory, hipoterapeutický klub pro děti a mládež s hendikepem, útulek pro opuštěné psy a kočky).

Nabízí se, i když nepřesné členění, kde na jednom pólu stojí „dobrovolnická služba“, důraz je kladen právě na slovo „služba“, v níž nabízíme převážně veřejně prospěšnou činnost - i když tím zároveň prospíváme sobě samému. Na druhém pólu je „dobrovolné členství“ v oddílu, hnutí, klubu matek aj., kde je důraz kladen právě na to „členství“ jako pocit, že někam patříme - i když zároveň konáme řadu veřejně prospěšných aktivit.

**Veřejně prospěšné dobrovolnictví, kterým se zabýváme od roku 1998, je vědomá, svobodně zvolená činnost ve prospěch druhých, kterou poskytují občané bezplatně. Dobrovolník dává vědomě část svého času, energie a schopností ve prospěch činnosti, která je časově i obsahově vymezena. Dobrovolnictví může být**

**profesionálně organizováno, aniž by ztratilo svoji spontaneitu. Je pravidelným a spolehlivým zdrojem pomoci pro organizaci, která s dobrovolníky spolupracuje a zároveň zdrojem nových zkušeností, zážitků i příležitostí pro osobní růst dobrovolníků (Tošner, Sozanská, 2002).**

## **2. Dobrovolnictví v sociálních službách**

Jedná se především o programy „Dobrovolnictví v nemocnicích“ a „Pro seniory“. Dobrovolníci v uvedených programech docházejí do řady lůžkových zařízení od nemocnic, přes LDN, hospice až po řadu rezidenčních zařízení pro seniory, včetně denních center. Naše programy vycházejí ze zahraničních zkušeností – z USA, Holandska či Velké Británie.

Příklad dobře koordinované dobrovolné pomoci jsme viděli v pečovatelském ústavu v holandském Driebergenu. Má necelou stovku klientů, většinou ležících a chronicky nemocných, o které se stará necelá stovka placených zaměstnanců a pomáhá téměř dvě stovky dobrovolníků. V ústavu pracuje placený koordinátor dobrovolníků na celý úvazek a dostalo se nám přesvědčivých důkazů o jeho nutnosti. Jeho mzda je dobře vynaložena a bohatě vyvážena činností dobrovolníků jak z pohledu odpracovaných hodin, tak z pohledu kvality péče. Dobrovolnictví je zde vnímáno jako samozřejmá součást života občanů a dobrovolníci jsou integrální součástí systému péče.

V podmínkách České republiky se často setkáváme s otázkou, co je to za lidi, kteří mají čas a chuť dobrovolně pomáhat. Jako konkrétní příklad můžeme uvést závěr průzkumu dobrovolníků provedeného v Domově sv. Karla Boromejského v Praze – Řepích v roce 2000 (Mindlová, Šamánková, 2001). Ukázalo se, na rozdíl od očekávání, že motivace dobrovolníků, docházejících do domova, který je ve správě Kongregace milosrdných sester sv. Karla Boromejského, není především náboženská. Dále se ukázalo, že dobrovolníci nejsou lidé s nenaplněným volným časem nebo chybějícími rodinnými vazbami, ale jako nejlepší dobrovolníci se jevíli humanisticky orientovaní jedinci, sociálně integrovaní a angažovaní v řadě dalších aktivitách. Toto zjištění není náhodné a naše zkušenosti je jen potvrzují.

Jak vnímají možnosti dobrovolnictví organizace, například domovy pro seniory, tomu se ve svém průzkumu věnovala D. Niklová (2001). Její šetření v deseti domovech důchodců ukázalo, že využívání dobrovolné činnosti není příliš rozšířené, s dobrovolníky spolupracuje jen několik pražských domovů. Zájem o dobrovolnou pomoc v domovech důchodců je velmi rozdílný. Hlavní bariérou většího rozvoje je pasivita při vyhledávání a

získávání dobrovolníků. Tento nedostatek si pracovníci některých domovů uvědomují a plánují zlepšení např. zavedením funkce koordinátora dobrovolníků.

V některých případech organizace nemají zájem o dobrovolnický program, vyžadující evidenci dobrovolníků, jejich výcvik a supervizi, samy svoji hlavní činnost takto strukturovanou nemají. Pro vedení organizace, zaměstnance, ale i klienty nebo jejich rodinné příslušníky je často téma dobrovolnictví vzdálené. Nikdo z uvedených nepodněcuje svými náměty k systémovým změnám. Nevědí, co by měli chtít zlepšit, k čemu by mohli být dobrovolníci užiteční.

Občas se stává, že management organizace sice chce s dobrovolníky spolupracovat, ale nemá potřebné zkušenosti. Předpokládá, že zavedení dobrovolnictví je jednoduchá a krátkodobá záležitost. Vedení si neuvědomuje, že špatně připravený systém může dobrovolníky odradit a program může zanechat u všech zúčastněných negativní zkušenost.

Situace se ale mění, od roku 2001 vnímáme i u nás stále větší poptávku po metodice profesionálně řízeného a organizací podporovaného dobrovolnictví. Proto pravidelně připravujeme kurzy pro koordinátory dobrovolníků a nabízíme zájemcům konzultace a supervize. Výcviky jsou zaměřeny na získání základních informací a orientace v oblasti dobrovolnictví, na zmapování konkrétních organizací a jejich podmínek pro přijetí dobrovolníků, na přípravu jednotlivých kroků zavádění dobrovolnictví v organizaci.

Proč tolik trváme na profesionalitě dobrovolnictví? Vstup dobrovolníka do organizace představuje systémovou změnu a také otevření se okolnímu světu. Ovšem změna nemusí být žádoucí a přijatelná pro všechny, kteří se v organizaci pohybují. Obavy zaměstnanců z nového a pro ně cizího prvku – dobrovolníka, vstupujícího mezi ně, mohou být vážnou bariérou dobrovolnictví. Setkali jsme opakovaně s referencemi zdravotních sester či sociálních pracovníků, jaké byly z počátku jejich strachy a jak by si již nyní svoje pracoviště bez dobrovolníků neuměly představit.

Pro organizaci je také důležité, že s dobrovolníky jsou uzavřeny dohoda vymezující jejich práva a povinnosti, dobrovolníci jsou pojištěni z hlediska zodpovědnosti za škodu, kterou by mohli způsobit a jejich činnost je supervidována. Občas musíme dobrovolníka odmítnout či se s ním rozloučit, protože jsem se nedohodli na oboustranně prospěšné spolupráci, případně dobrovolník tuto dohodu nedodržel.

Dobrovolná pomoc nemůže být vnucena, vychází z motivace dobrovolníka při respektování potřeb klientů či služeb. Při zvažování, jak začít organizovat dobrovolnictví, stojí na jedné straně míra spontaneity a tvořivosti dobrovolníků, tudíž jejich vlastní rozhodnutí. Na straně druhé stojí míra pravidel, kterým se dobrovolník musí podřídit, aby

jeho činnost organizaci prospívala a nenarušovala její chod. Doporučujeme hledat rovnováhu mezi oběma přístupy. Jinak řečeno, důraz na profesionální vedení dobrovolníků neznámá stabilizaci neměnného systému, ale naopak vytvoření pružného rámce, podporujícího svobodné uplatnění dobrovolníka.

Na výcvicích a seminářích koordinátorů z organizací se ptáme, co dobrovolníci přináší organizaci. Pracovníci nejčastěji uvádějí, že dobrovolnictví může být výzvou k ověření smysluplnosti jejich počínání. Dobrovolníci jsou nositeli nejen pomoci, ale také lidskosti a tvořivosti, poskytují pomoc nejen při plnění poslání organizace, ale nabízejí nové pohledy na řešení problémů a zpětnou vazbu zabráňující stereotypnímu výkonu. Mají čas a možnost dělat činnosti, které nelze zvládat v běžném provozu, přičemž klientům poskytují neformální formu vztahu. Dobrovolníci jsou nejen doplněním týmu, ale propagují organizaci na veřejnosti.

Z výše uvedeného začíná být patrné, že dobrovolníci mohou přispět ke zvýšení kvality péče. Proč to můžeme tvrdit? Protože dobrovolník je daleko svobodnější než rodinný příslušník, stážista, civilkář a zároveň je pro něj kvalitní komunikace a autentické mezilidské vztahy jednou ze základních hodnot, proč se do dobrovolné činnosti zapojil. Dobrovolník se tak stává nepřímo testem kvality péče v organizaci. Tam, kde nejsou zaměstnanci ani klienti spokojeni, tam dobrovolník nevydrží.

**Možná si říkáte, tohle všechno jsme již dosáhli, umíme to i bez dobrovolníků. Možná jste opravdu tak dobří, ale možná váš postoj pramení z obavy ze změn a nových postupů ...**

## **Literatura**

Frič, P. a kolektiv: Dárcovství a dobrovolnictví v České republice. NROS a AGNES, Praha, 2001.

Hawkins, P., Shohet, R.: Supervize v pomáhajících profesích. Portál, Praha 2004.

Kopřiva, K.: Lidský vztah jako součást profese. Portál, Praha, 1997.

Mindlová, J., Šamánková, M.: Závěrečná zpráva projektu NROS – Zapojení dobrovolníků do sociální péče. Dorkas, Praha 2001.

Niklová, D.: Bariéry rozvoje dobrovolnictví v pražských domovech důchodců zřizovaných magistrátem. Písemná práce k postupové zkoušce. Katedra sociální práce FF UK, Praha 2001.

Novotný, M., Stará I. a kol.: Dobrovolníci v nemocnicích. HESTIA, Praha, 2002.

Tošner, J., Sozanská O.: Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích. Portál, Praha 2002.