

**METODIKA PRO KOORDINOVÁNÍ  
DOBROVOLNICKÉ SLUŽBY V POBYTOVÝCH  
SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH PRO OSOBY  
SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM**

**Podpora transformace v Moravskoslezském kraji III.**

**CZ.03.2.63/0.0/0.0/15\_007/0001920**



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



Moravskoslezský  
kraj



PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB  
v Moravskoslezském kraji

## **OBSAH**

1. Úvod
2. Vymezení pojmů
3. Legislativní úprava výkonu dobrovolnické služby
4. Způsoby řízení dobrovolníků v sociálních službách
5. Činnosti dobrovolníků
6. Vymezení kompetencí dotčených osob
7. Rizika ve vztahu k dobrovolnické službě
8. Příběhy dobrovolníků
9. Otázky a odpovědi z právní oblasti

# 1. ÚVOD

Metodika je určena poskytovatelům pobytových sociálních služeb pro osoby se zdravotním postižením. Jedná se zejména o chráněná bydlení, domovy pro osoby se zdravotním postižením a domovy se zvláštním režimem. Metodika může být inspirací a zdrojem informací i pro poskytovatele jiných sociálních služeb.

Metodika má pomoci poskytovatelům při zavedení dobrovolnického programu, který povede k efektivní spolupráci s dobrovolníky. Pomáhá vymezit vzájemné kompetence a popisuje možnosti, které mají poskytovatelé sociální služby.

Poskytovatel, který spolupracuje s dobrovolníky prostřednictvím dobrovolnického centra, může čerpat náměty, jak společnou práci s dobrovolnickým centrem a dobrovolníky podporovat, jak předcházet nepříjemným situacím, které mohou s dobrovolnictvím v pobytových sociálních službách souviset.

Poskytovatel, který má akreditovaný dobrovolnický program, má v této metodice k dispozici náměty a inspirace pro způsoby řízení dobrovolníků v sociálních službách.

Metodika rovněž podpoří poskytovatele, kteří si budou chtít zajišťovat celý dobrovolnický program samostatně.

Pro poskytovatele je dobrovolnictví spojeno s nemalým úsilím. Začíná přípravou dobrovolnického programu, získáváním dobrovolníků a zahájením spolupráce s nimi, přes jejich koordinaci a jejich péči. Toto úsilí, i když nepřímé, ocení lidé, kteří žijí v pobytových sociálních službách. Dobrovolníci jim mohou přinášet náměty, jak prožívat svůj život, jak trávit volný čas a jak rozšiřovat své sociální kontakty a rozvíjet sociální dovednosti.

Na metodice se podílel pracovní tým v rámci projektu Podpora transformace pobytových sociálních služeb III. Projekt reaguje na dlouhodobě realizovaný transformační proces pobytových sociálních služeb v Moravskoslezském kraji, který vede ke zkvalitňování života osob se zdravotním postižením v pobytových sociálních službách a jejich začleňování do společnosti.

## 2. VYMEZENÍ POJMŮ

### Člověk nebo lidé v pobytových sociálních službách

Jedná se o klienty (nebo uživatele), kteří žijí v pobytových sociálních službách pro osoby se zdravotním postižením. Tito lidé, ve vztahu k dobrovolníkům přestávají být klienty nebo uživateli. Měl by se mezi nimi rozvíjet rovnocenný, přátelský vztah.

### Dobrovolník

Fyzická osoba, která je starší 15 let (pro místo výkonu v České republice) a která se na základě svých vlastností, znalostí a dovedností svobodně rozhodne poskytovat dobrovolnickou službu. Dobrovolník ji vykonává na základě písemné smlouvy. Je-li fyzická osoba v pracovněprávním vztahu, služebním poměru, členském poměru nebo je-li žákem, studentem, vykonává jako dobrovolník dobrovolnickou službu mimo svůj pracovněprávní vztah, služební poměr, členský poměr, školní vzdělávání nebo studium. Za dobrovolnickou službu nepovažujeme činnost týkající se uspokojování osobních zájmů nebo činnost v rámci podnikatelské nebo jiné výdělečné činnosti apod.

Dobrovolnictví je organizovaná činnost lidí, kteří chtějí svůj čas bez nároku na odměnu věnovat lidem, kteří potřebují podporu při sociálním začleňování do společnosti. Jedná se o týmovou práci dobrovolníků a organizace, která dobrovolnictví přijímá. Vše v souladu se zákonem o sociálních službách a standardy kvality a se zákonem o dobrovolnictví.

### Koordinátor dobrovolníků

Klíčová osoba, která je zodpovědná za vedení dobrovolnického programu v organizaci. Dobrovolníky uvede do praxe ve službě, pomáhá, radí a je jim k dispozici.

### Dobrovolnická služba

Dobrovolnickou službou se podle Zákona o dobrovolnické službě rozumí činnost, při níž dobrovolník poskytuje: pomoc nezaměstnaným, osobám sociálně slabým, zdravotně postiženým, seniorům, atd.

### Dobrovolnický program

Je ucelený soubor činností vedoucí k efektivnímu zapojení dobrovolníků do sociální služby. Může si ho každá organizace vytvořit individuálně dle svých možností a potřeb. Může se významně podílet na zvyšování kvality sociálních služeb

### Akreditovaný dobrovolnický program

Jde o dobrovolnický program, kterému je udělen doklad o splnění podmínek obsažených v Zákonu o dobrovolnické službě a který je v souladu se stanovenými podmínkami realizován.

Akreditaci uděluje Ministerstvo vnitra České republiky (dále také MVČR) vysílající organizaci na návrh akreditační komise po splnění zákonem stanovených podmínek na dobu 4 let. Pouze akreditovaný dobrovolnický program může být finančně podporován z rozpočtu MV ČR a ve většině případů i z jiných veřejných zdrojů.

### Neakreditovaný dobrovolnický program

Jde o dobrovolnický program, který je realizován dle potřeb organizace v souladu s Občanským zákoníkem, podmínky Zákona o dobrovolnické službě nejsou závazné, ale mohou být návodné. Poskytovatel sociální služby musí dobrovolnický program realizovat zejména v souladu se Standardy kvality poskytování sociálních služeb atd.

### Smlouva o výkonu dobrovolnické služby

V obou typech dobrovolnických programů (akreditovaném i neakreditovaném) je významné zavést podmínku účasti dobrovolníků v programu na základě Smlouvy o výkonu dobrovolnické služby. Smlouva upravuje vzájemné vztahy organizace a dobrovolníka, práva a povinnosti obou smluvních stran a pravidla spolupráce.

### Dobrovolnické centrum

Je vysílající organizace, která v akreditovaných dobrovolnických programech vysílá dobrovolníky do přijímajících organizací nebo přímo jednotlivým potřebným lidem v přirozeném prostředí. Významnou částí poslání dobrovolnického centra je podpora dobrovolnictví v občanské společnosti a také zvýšení společenského uznání dobrovolnictví. Poskytovatel sociálních služeb si může zřídit své dobrovolnické centrum či hnutí jako samostatný projekt, zaměřený na podporu dobrovolnické služby ve své organizaci.

### Vysílající organizace

Dle zákona o dobrovolnické službě se jedná o veřejně prospěšnou právnickou osobu se sídlem v České republice, která dobrovolníky vybírá, eviduje, připravuje pro výkon dobrovolnické služby a uzavírá s nimi smlouvy o výkonu dobrovolnické služby. Vysílající organizace musí mít udělenou akreditaci. Vysílající organizací mohou být organizace s touto právní formou: spolek, nadace, nadační fond, ústav, sociální družstvo, obecně prospěšná společnost, církev nebo náboženská společnost nebo právnická osoba církve. Podmínkou je bezúhonnost a doložení finanční, kvalifikační způsobilosti apod.

### Přijímající organizace

Dle zákona o dobrovolnické službě jde o fyzickou osobu nebo veřejně prospěšnou právnickou osobu, pro jejíž potřebu je dobrovolnická služba vykonávána, způsobilou uzavřít smlouvu s

vysílající organizací a schopnou dostát závazkům z této smlouvy. Státní orgány, organizační složky státu, orgány a organizační složky územních samosprávných celků, státní příspěvkové organizace, příspěvkové organizace územních samosprávných celků a školské právnické osoby mají postavení pouze přijímající organizace.

### 3. LEGISLATIVNÍ ÚPRAVAVÝKONU DOBROVOLNICKÉ SLUŽBY

#### Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Působení dobrovolníků v sociálních službách má svůj specifický právní rámec, který stanovuje **Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách** (dále jen Zákon o sociálních službách). Ve své novelizaci z r. 2007 uvádí: „*Při poskytování sociálních služeb působí rovněž dobrovolníci za podmínek stanovených zvláštním právním předpisem - Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů ve znění pozdějších předpisů (dále jen Zákon o dobrovolnické službě).*“

#### Zákon č.198/2002 Sb., o dobrovolnické službě

Upravuje podmínky, za kterých stát podporuje dobrovolnickou službu organizovanou podle tohoto zákona a vykonávanou dobrovolníky bez nároku na odměnu. Jde o tzv. akreditovanou dobrovolnickou službu Ministerstvem vnitra České republiky, do jehož kompetence zákon o dobrovolnické službě náleží. Zákon o dobrovolnické službě ve společnosti posiluje postavení dobrovolníků a organizací, které s nimi pracují. Představuje legislativní úpravu, která směřuje ke zkvalitnění dobrovolných aktivit - nastavuje standardy organizování dobrovolnictví pro akreditovaný dobrovolnický program. **Akreditace** je doklad o splnění podmínek obsažených v Zákonu o dobrovolnické službě. Tuto akreditace uděluje MV ČR vysílající organizaci na návrh akreditační komise po splnění zákonem stanovených podmínek na dobu 4 let.

Působení dobrovolníků v sociálních službách je dále specifikováno **stanoviskem MPSV**: „*Dobrovolníci nevykonávají činnosti v pracovně právním režimu, nejsou tedy profesionálními odborníky v sociálních službách,*“ (§ 115 a § 116 zákona č. 108/2006 Sb.). Svou činnost vykonávají v režimu dle § 2, odst. 2, zákona č. 198/2002 Sb. Tento § 2 uvádí: „*Dobrovolnickou službou je činnost, při níž dobrovolník poskytuje pomoc osobám nezaměstnaným, osobám sociálně slabým, zdravotně postiženým, seniorům atd.*“ Stanovisko je významné proto, že dobrovolníci nemohou být registrováni jako poskytovatelé sociálních služeb, což v praxi znamená, že dobrovolníky můžeme zapojovat bez vzdělání a praxe do poskytování sociálních služeb, jak vyžaduje zákon od profesionálních pracovníků. Právní výklad tohoto vyjádření umožňuje zapojit dobrovolníky v sociální službě i mimo akreditovaný dobrovolnický program.

Dále metodické stanovisko MPSV obsahuje doporučení (bez ohledu, zda jde o akreditovaný, nebo neakreditovaný dobrovolnický program), aby **dobrovolníci měli uzavřenou smlouvu o výkonu dobrovolnické služby** dle § 5 Zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě **a působili dle pravidel, které poskytovatel definuje podle Standardu kvality sociálních služeb č. 9 Personální a organizační zajištění sociální služby, kritéria c) + d)**. V případě neakreditovaných programů je důležité smlouvu o výkonu dobrovolnické služby mít, ale není nezbytně nutné využít všechna ustanovení Zákona o dobrovolnické službě.

V rámci kritéria 9 c): *„má poskytovatel povinnost mít písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovním právním vztahu s poskytovatelem, a podle těchto pravidel má postupovat.“*

V rámci kritéria 9 d): *„má poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovním právním vztahu, písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby a podle těchto pravidel je povinen postupovat.“*

Kvalitně zpracovaná a také uplatňovaná a kontrolovaná pravidla spolupráce zařízení sociálních služeb s dobrovolníky jsou primární pro úspěšné konzultační a inspekční procesy ve vztahu ke kvalitě sociálních služeb (nikoli skutečnost, zda jsou dobrovolníci koordinováni v akreditovaném/neakreditovaném programu) a samozřejmě také pro bezpečné fungování dobrovolnického programu.

Zákon o dobrovolnické službě stanovuje **minimální obsah smluv** v § 5. Právní vztahy založené smlouvou se řídí ustanoveními **Zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, nepoužijí-li se ustanovení zákona o dobrovolnické službě**. Smlouva musí být zpracována tak, aby popisovala všechny situace, které mohou během dobrovolnické služby nastat. Na webových stránkách MVČR lze stáhnout vzorové smlouvy a dále je doplnit praxí a specifiky jednotlivých zařízení.

Zákon o dobrovolnické službě obsahuje podrobnější informace, které naleznete na webu MVČR v sekci Dobrovolnická služba<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> <http://www.mvcr.cz/clanek/dobrovolnicka-sluzba-500539.aspx>



## 4. ZPŮSOBY ŘÍZENÍ DOBROVOLNÍKŮ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Existují dva základní modely řízení dobrovolnictví v sociálních službách.

1. Interní model
2. Externí model

### Interní model = samostatné vedení dobrovolnictví sociální službou

(organizace, poskytující sociální službu, je zároveň vysílající i přijímající organizací)

Je typický tím, že si organizace zajišťuje celý program samostatně. Může se rozhodnout, zda bude program akreditovat, nebo ne, jak je bude připravovat a jakým způsobem je bude koordinovat, kontrolovat a jak o ně bude pečovat. I v případě interního modelu se doporučuje dobrovolníky pojistit (viz. kapitola č. 7 - Rizika ve vztahu k dobrovolnické službě).

Je dobrou variantou tam, kde není v dostupné vzdálenosti žádné profesionálně řízené dobrovolnické centrum.

### Externí model = spolupráce sociální služby s dobrovolnickým centrem

(organizace, poskytující sociální službu = přijímající organizace, dobrovolnické centrum = vysílající organizace)

V případě, že se vedení organizace rozhodne pro zapojení dobrovolníků do svých služeb a není v jejich možnostech zavádět a řídit dobrovolnický program samostatně, má možnost obrátit se na některé dobrovolnické centrum (dále jen DC), které působí v jejich blízkosti. V případě shody představ zařízení a možností DC dojde k podepsání smlouvy. Tento model je sice pro sociální službu finančně méně náročný, ovšem i v tomto případě bude potřeba určit zaměstnance, který bude s DC spolupracovat a počítat s tím, že se zapojí do vzdělávání a péče o dobrovolníky.

### Management dobrovolnictví

Jednotlivé kroky zavedení programu do sociální služby:

1. Příprava dobrovolnického programu
2. Získávání dobrovolníků
3. Výběr dobrovolníků
4. Příprava dobrovolníků
5. Formální náležitosti
6. Řízení dobrovolníků
7. Péče o dobrovolníky
8. Evaluace dobrovolnického programu
9. Financování dobrovolnictví

## 1. Příprava dobrovolnického programu

Otázky, které si musí vedení organizace položit ve fázi přípravy dobrovolnického programu:

- Interní nebo externí model?

Výhody a nevýhody interního a externího modelu spolupráce

INTERNÍ MODEL	EXTERNÍ MODEL
<b>Výhody:</b>	<b>Výhody:</b>
Organizace samostatně organizuje dobrovolnictví dle vlastní metodiky s kompletní odpovědností od počátku do konce.	Vysílající organizace pomáhá přijímající organizaci při zavádění dobrovolnictví do sociální služby, metodické vedení.
Etapa přijímání dobrovolníka je efektivní, seznamuje se ihned se sociální službou a lidmi ve službě. Od začátku se vyladují očekávání a budoucí hranice dobrovolníka.	Vysílající organizace zajišťuje propagaci, výběr, proškolení, pojištění, péči o dobrovolníky, proplácení jejich nákladů.
Pružnost v zavádění změn, řešení situací.	Pro přijímající organizace menší finanční nároky a administrativa.
Pojištění dobrovolníků je možno zahrnout do zákonného povinného pojištění organizace, snížení nákladů.	Využití zkušeností vysílající organizace při řešení situací.
Ocenění darované služby (dobrovolnické služby) v účetnictví v případě akreditace dobrovolnických programů.	Nadhled externí organizace - vysílající organizace
<b>Nevýhody:</b>	<b>Nevýhody:</b>
Zavádění dobrovolnictví v organizaci je náročnější z hlediska managementu dobrovolnictví. Standard 9 musí přijímající organizace zpracovat vždy.	Menší dohled vysílající organizace nad činností dobrovolníka, nad docházkou, vyžaduje se velká míra spolupráce s přijímající organizací.
Možný neúspěch zavedení dobrovolnictví pro nezkušenost s managementem dobrovolnictví. V začátcích je efektivní získat inspiraci, metodickou podporu u jiných organizací, které mají zkušenosti.	Nižší míra flexibility řešení situací.
Kumulace finančních nákladů ke koordinaci dobrovolnictví v dané organizaci. Nutnost rozhodnutí o financování běžných výdajů z vlastních zdrojů nebo prostřednictvím projektové činnosti.	Nižší míra vlivu na ostatní zaměstnance ohledně dobrovolnické služby v přijímající organizaci.

- Kdo bude koordinátorem dobrovolníků?

Tento člověk by měl být komunikativní, znát provoz, umět jednat s lidmi, být empatický, trpělivý, spolehlivý, nadšený, budící respekt a autoritu. Většinou se jedná o vedoucí sociálního úseku nebo jiného pracovníka, který má pravomoc řídit lidi v sociální službě, kam bude dobrovolník docházet. Následně je řízení dobrovolnického programu začleněno do jeho náplně práce. Lze doporučit absolvování – Kurzu managementu dobrovolnictví, popř. stáž.

Náplň práce koordinátora dobrovolníků v interním modelu:

1. Nábor dobrovolníků, včetně prezentačních a propagačních aktivit
2. Výběr a školení nových dobrovolníků, vedení dokumentace a evidence dobrovolníků
3. Organizování supervizí, intervizí a vzdělávání dobrovolníků
4. Komunikace s dobrovolníky, jejich oceňování
5. Metodická činnost, vedení nebo účast na poradách týmu
6. Projektová činnost, agenda ve vztahu k akreditaci dobrovolnické služby (v případě zájmu)
7. Administrativa a kontrolní činnost

- Co na to ostatní zaměstnanci?

Je potřeba obeznámit všechny zaměstnance, včetně provozních pracovníků, o zavedení programu do zařízení. Informovat je, jaká bude funkce dobrovolníků, čím mohou být přínosní, jaké jsou jejich kompetence a povinnosti. Také ale kdo a jak se může stát dobrovolníkem a jak bude zajištěna ochrana uživatelů a zařízení před možnou újmou.

- Najdeme dobrovolníky?

- Jakého dobrovolníka chceme, co by měl umět?

- Co bude dobrovolník u nás dělat?

- Jak dobrovolníky připravit na dobrovolnickou službu?

- Za kým bude chodit?

- Je naše zařízení pro dobrovolníky dopravně dostupné?

- Chceme akreditaci dobrovolnického programu?

- Máme na zavedení a řízení programu finance?

V neposlední řadě si musíme uvědomit, že na řízení programu dobrovolnictví budou potřebné finanční prostředky, které musíme mít nebo je umět získat.

## **2. Získávání dobrovolníků**

Propagace je velmi důležitou součástí vedení dobrovolnického programu. Je potřeba se jí věnovat pravidelně a postupovat systematicky.

Vyhlášené hromadné školení dobrovolníků je vhodné propagovat několik týdnů před plánovaným školením.

Souvislé přijímání dobrovolníků je potřeba propagovat pravidelně během celého roku.

Je vhodné mít letáky, které informují o možnosti zapojit se do organizace jako dobrovolník. Jejich součástí může být termín školení nebo informace, jak se potenciální dobrovolník může dozvědět o způsobu zapojení se.

Účinná je také prezentace příběhů dobrovolníků jako příkladů dobré praxe.

Popis možností propagace:

- Média - tištěná, web, Facebook, místní TV, rozhlas
- Místní komunita, spolky – církve, kluby důchodců, čajovny, knihovny, školy
- Reklama – placená – časopisy, reklamní plochy, MHD
- Osobní kontakty
- Mezinárodní dobrovolnictví

## **3. Výběr dobrovolníků**

Ne každý zájemce o dobrovolnictví je vhodný k tomu, aby mohl vykonávat dobrovolnickou službu. Při rozhodování, zda zájemce přijmout, je potřeba zvážit jeho:

- Motivaci
- Časové možnosti
- Zkušenosti
- Zájmy
- Dovednosti
- Očekávání
- Osobnostní předpoklady (míra empatie, trpělivosti, celkové vystupování apod.)
- Možná rizika

Tyto informace lze získat strukturovaným rozhovorem, dotazníkem, nebo kombinací obou metod. Organizace si může vypracovat jednotnou strukturu vstupního pohovoru, který celý proces zjednoduší a zformalizuje.

#### 4. Příprava dobrovolníků

Než dobrovolník začne docházet do zařízení, měl by projít vstupním vzděláváním. Je potřeba, aby pochopil, do jakého zařízení bude docházet a co se od něho očekává. Příprava dobrovolníka plynule navazuje na proces výběru a probíhá před zahájením výkonu dobrovolnické služby. Je vhodné, aby výběr a přípravu vedl předem určený pracovník, např. koordinátor dobrovolníků a postupoval dle předem stanovené struktury. **Cílem přípravy dobrovolníka je, aby dobrovolník poznal zařízení sociální služby, získal informace o výkonu dobrovolnické služby v zařízení, přijal roli dobrovolníka a respektoval hranice této role.**

Příklady struktury vstupní přípravy:

- a) Představení sociální služby - Dobrovolníkovi je **představena organizace** a zařízení sociální služby, v které bude působit (vč. informačních materiálů: příručka pro zájemce o službu, letáky atd.). Je seznámen s vnitřními pravidly organizace.
- b) Cílová skupina - Dále je potřeba dobrovolníkovi předat informace o **cílové skupině** (pouze obecně, v této fázi je třeba dávat pozor na mlčenlivost ze strany služby) o tom, co tito lidé prožívají, co jim chybí.
- c) Pracovníci - Dobrovolník je obeznámen s **prací personálu** tak, aby měl představu, co všechno pro lidi žijící v pobytové sociální službě dělá. Zamezíme tak pozdější možné nespokojenosti, domýšlení popř. kritice ze strany dobrovolníka směrem k personálu.
- d) Důvod přijímání dobrovolníků - Vysvětlíme dobrovolníkům, **proč jsou v sociální službě vítáni**, co od nich očekává samotná sociální služba, její obyvatelé, a jak jim může dobrovolník v jejich očekávání pomoci.
- e) Možnosti dobrovolníků - Uvedeme konkrétní **příklady činností**, které může dobrovolník v zařízení vykonávat. Jasně pojmenujeme nežádoucí činnosti, vysvětlíme jejich rizika. Cílem této fáze vstupní přípravy také je, aby dobrovolník pochopil, že nebude nahrazovat personál a nikdo z personálu není oprávněn mu zadávat jiné úkoly, než pro které přichází do zařízení.
- f) Nácvik možné činnosti - Je vhodné do vstupní přípravy zařadit **praktický nácvik** přístupu k lidem žijícím v pobytových sociálních službách, postačuje třeba krátká ukázka manipulace s invalidním vozíkem, rozhovor apod. Dobrovolník by se měl dozvědět, jak je vhodné člověka, za kterým bude docházet oslovovat, komunikovat s ním, jak přistupovat k imobilním lidem, k těm se zdravotním omezením, jak podat první pomoc, jak se zachovat v případě epileptického záchvatu, nebo agresivního chování.

g) Nastavení hranic - Dobrovolníka bychom měli vést k tomu, aby si jasně **uvědomil a stanovil hranice** svého působení v dobrovolnickém programu. Jedná se v první řadě o nastavení **reálného času**, který bude moci lidem žijícím v pobytové sociální službě věnovat. Je vhodné začít s návštěvami méně častými. Doporučuje se jednou týdně na 1-2 hodiny. Postupně, když dobrovolník získá více zkušeností, může docházet i častěji. Můžeme dobrovolníka vést k tomu, aby jeho **docházka byla pravidelná**, aby si určil třeba jeden den v týdnu a přesnou hodinu, kdy bude docházet. Umožní mu to do budoucna lépe plánovat čas, bude s dobrovolnictvím počítat ve svém týdenním harmonogramu a v zařízení budou vědět, kdy ho mohou očekávat. Samozřejmě ne pro každého dobrovolníka bude tato pravidelnost možná a v tom případě bychom měli respektovat jeho časové možnosti.

Během vstupní přípravy by měl být dobrovolník upozorněn i na to, že může u lidí žijících v pobytové sociální službě docházet k častější a vřelejší **potřebě tělesného kontaktu**. I v tomto by si měl dobrovolník stanovit jasné hranice a mít možnost doteky citlivě uvést na takovou míru, aby to bylo příjemné oběma stranám.

Dobrovolník by si také měl uvědomit, jaké činnosti bude chtít vykonávat a co už není v jeho kompetenci nebo schopnostech. Pokud bude totiž dobrovolník dlouhodobě vykonávat činnost, která ho nebaví, nebo ve které nevidí smysl, jeho motivace k pomáhání rapidně klesá a můžeme předpokládat jeho brzký odchod z programu.

h) Bezpečnost - Dle zákona 198/2002 Sb. má přijímající organizace povinnost poučit dobrovolníka o rizicích, které mu při jeho činnosti hrozí a také jak jim předcházet. Nejedná se o klasické BOZP, spíše je potřeba upozornit na konkrétní situace ve kterých by dobrovolník mohl poškodit zdraví své nebo člověka, za kterým dochází.

i) Přístup k zaměstnancům služby a členům rodiny - Je nutné, aby dobrovolník během vstupní přípravy pochopil, že **není jeho úkolem zastupovat práci zaměstnanců**. Měl by také pochopit, co všechno zaměstnanci pro lidi žijící v pobytové sociální službě dělají a co už není v jejich časových možnostech. Může se i přesto stát, že dobrovolník bude vystaven situaci, kdy bude vnímat reakci zaměstnance za neadekvátní nebo nedostačující. Pokud se tak stane, měl by mít dobrovolník možnost obrátit se na svého koordinátora. Není přípustné, aby problém řešil přímo a tím překračoval hranice své činnosti. Stejně tak dobrovolník nesmí zasahovat do rodinných problémů a vztahů člověka, kterého navštěvuje.

j) **Mlčenlivost - Zachovávat mlčenlivost** o osobních údajích je základní povinností dobrovolníků. Přestože nemá dobrovolník právo nahlížet do dokumentace, často se při své činnosti setká s důvěrnými informacemi o soukromí, zdravotním stavu apod. přímo od člověka, kterého navštěvuje. Mlčenlivost se týká nejen údajů o lidech žijících

v pobytových sociálních službách, ale také o zařízení, do kterého dobrovolník dochází. Interní jsou také informace, které dobrovolník získá na supervizi. Není možné, aby dobrovolník bez souhlasu koordinátora podával jakékoliv informace médiím. Porušení mlčenlivosti je jedním z důvodů k okamžitému vyloučení dobrovolníka z programu.

- k) Příchod do služby - Dobrovolník musí dostat jasné informace o tom, jak bude zapisovat svoji přítomnost v zařízení, kde bude uložena **kniha docházky**, jestli a jak bude označen a v kterých prostorách zařízení se může pohybovat, popř. zda může vycházet s člověkem žijícím v pobytové sociální službě mimo zařízení a za jakých podmínek.
- l) Finance a otázky víry - Je nepřijatelné, aby dobrovolník jakkoli manipuloval s **financemi člověka**, za kterým dochází. Zde je nutné nastavit přesná pravidla obzvláště při procházkách mimo zařízení. S dobrovolnictvím je neslučitelné to, aby dobrovolník bral za svoji činnost od člověka, kterému poskytuje svou službu peníze. Dávejte to jasně najevo také lidem, za kterými budou dobrovolníci docházet. Může se stát, že je dobrovolník věřící a hlásí se k nějaké církvi. Pokud si ovšem člověk, kterého navštěvuje, nepřeje mluvit o těchto otázkách, dobrovolník to musí respektovat a nevnučovat mu svůj světonázor. Dobrovolnická služba nesmí být zneužita ani pro nabídku a prodej různých produktů, se kterými třeba dobrovolník obchoduje.
- m) Omlouvání se - Je slušné **omluvit se** při každém zrušení návštěvy. Dobrovolník může mít různé příčiny své absence a není potřeba, aby je vysvětloval. Také bychom ale měli myslet na to, aby dobrovolník byl dostatečně dopředu informován, pokud není vhodné, aby člověka, za kterým dochází, navštívil. Také mu můžeme v tomto případě nabídnout jinou aktivitu, nebo návštěvu někoho jiného.
- n) Změna člověka, za kterým dochází dobrovolník - Dobrovolník má právo požádat koordinátora o **změnu člověka, kterého navštěvuje**, a stejně tak i on může požádat o změnu dobrovolníka. V tomto by se oba měli cítit svobodní a přijímat rozhodnutí druhé strany bez výčitek. Je normální, že si jednoduše někteří lidé spolu nerozumí.
- o) Možnost odmítnutí - Úkolem dobrovolníků je **dělat lidem žijícím v pobytové sociální službě společníky**, vyplňovat jejich volný čas činnostmi, na kterých se spolu domluví a které oběma vyhovují. Pokud by se stalo, že by někdo z personálu požadoval po dobrovolnících vykonávat činnosti, pro které tam nejsou, měli by to odmítnout. Dobrovolník má právo na rozhovor s koordinátorem.
- p) Supervize - Účastnit se **supervizních/intervizních setkání** by mělo být pro dobrovolníka právem ale zároveň povinností. Lidé přicházející zvenčí většinou netuší, co tyto pojmy znamenají. Je vhodné jim to během školení vysvětlit a pozitivně je motivovat k účasti.

- q) Seznámení se smlouvou a kodexem - Součástí vstupní přípravy by mělo být i **seznámení dobrovolníka se smlouvou** o dobrovolnické činnosti, kterou bude podepisovat a s Kodexem dobrovolníka. V případě, že organizace bude vyžadovat od dobrovolníka výpis z Rejstříku trestů a lékařské potvrzení, popř. čestné prohlášení o zdravotním stavu, měl by být také požádán, aby před nástupem do služby doložil tyto dokumenty.
- r) Přerušování, ukončení činnosti - Dobrovolník má právo bez sdělení důvodů kdykoli svoji službu **přerušit nebo ukončit**. Pokud požádá o **potvrzení o své činnosti**, organizace by mu je měla vydat. U akreditovaných programů je to povinností organizace.

## 5. Formální náležitosti

**Smlouva** – je nutné mít vztah s dobrovolníkem ošetřen smluvně. Obsah smlouvy je určen zákonem o dobrovolnické službě 198/2002 Sb. Návrh – viz příloha této metodiky.

**Výpis z Rejstříku trestů** - v případě akreditovaných programů je nutné po dobrovolníkovi výpis požadovat. U neakreditovaných je toto rozhodnutí zcela v kompetenci zařízení.

**Lékařské potvrzení** – opět tato nutnost vyplývá jen u programů s akreditací. U neakreditovaných je toto rozhodnutí zcela v kompetenci zařízení. Může být nahrazeno Čestným prohlášením o zdravotním stavu.

Koordinátor by měl vést dokumentaci a evidovat průběh dobrovolnické služby každého zapojeného dobrovolníka. Součástí dokumentace by měl být záznam ze vstupního pohovoru, potvrzení o účasti na školení, smlouva, výpis z Rejstříku trestů, lékařské potvrzení, popř. čestné prohlášení o zdravotním stavu, potvrzení o účasti na supervizích a docházka dobrovolníka, popř. jiné dokumenty, které organizace po dobrovolníkovi vyžaduje. Cílem je zpřehlednit službu dobrovolníků, usnadnit kontrolu jejich činnosti a také lepší možnost jejich osobní podpory ve službě.

## 6. Řízení dobrovolníků

Poté co je dobrovolník řádně proškolen a jsou splněny všechny formální náležitosti, může začít docházet za vybraným člověkem. Vytipování tohoto člověka by mělo být v kompetenci koordinátora, který předem zjistí jeho zájem o návštěvy dobrovolníka a představu o trávení společného volného času. Tyto informace může získat přímo od člověka žijícího v pobytové sociální službě nebo od pracovníka, který má o něm nejvíce informací.

Dobrovolník by měl dopředu získat co nejvíce možných informací o člověku, kterého bude navštěvovat. Zde se musí samozřejmě dbát na zásady mlčenlivosti uvedené v Kodexu dobrovolníka.



Je ideální, když je na jejich první schůzce přítomen koordinátor, představí je navzájem a společně si domluví pravidla návštěv.

Poté může dobrovolník, dle jeho časových možností, začít docházet na návštěvy samostatně.

Při každém vstupu do zařízení by měl dobrovolník zaznamenat svoji návštěvu do docházkové knihy a může být označen, třeba vizitkou. Tato napomáhá identifikaci dobrovolníka směrem k zaměstnancům, lidem žijícím v pobytové sociální službě, popř. jejich rodinným příslušníkům. Ideální ovšem je, když všem zaměstnancům, kteří budou přicházet s dobrovolníkem do kontaktu, je na začátku působení v organizaci dobrovolník řádně představen.

Je dobré vést dobrovolníky k pravidelným návštěvám. K nastavení si konkrétního dne v týdnu, kdy budou do zařízení docházet. Usnadní to práci jednak koordinátorovi, který získá lepší přehled, kdy se bude který dobrovolník v sociální službě pohybovat, jednak si dobrovolník zvykne do tohoto termínu dlouhodobě neplánovat další aktivity a v neposlední řadě se bude moci člověk, za kterým dochází na tuto návštěvu připravit.

Pokud bude dobrovolník docházet nepravidelně, měl by svoji návštěvu vždy předem ohlásit koordinátorovi.

Může nastat i případ, kdy bude dobrovolník docházet do zařízení jednorázově a bude koordinátorem zván jen na konkrétní akce, kterých se dobrovolník bude chtít zúčastnit. Pokud dobrovolník nemůže na předem domluvenou návštěvu dorazit, je jeho povinností se omluvit koordinátorovi. To samé by mělo být zajištěno i ze strany sociální služby. Může se stát, že z nějakého důvodu není možné návštěvu uskutečnit a v tomto případě by měl koordinátor dát předem vědět dobrovolníkovi, ať zbytečně nechodí.

## **7. Péče o dobrovolníky**

Pokud chceme, aby dobrovolník vydržel v programu co nejdéle, musíme o něj pečovat, podporovat ho a povzbuzovat v jeho činnosti, chválit ho a také mu upřímně poděkovat. Základním předpokladem spokojeného dobrovolníka je skutečnost, aby se cítil být v programu užitečný a využitý. Toho můžeme docílit jednak vhodným výběrem člověka, kterého bude navštěvovat (jednoduše, aby si spolu rozuměli, měli si o čem povídat, popř. měli společné zájmy), jednak pozorností a komunikací. Je také dobré zapojit dobrovolníka do individuálního plánu člověka, za kterým dochází a informovat dobrovolníka o úspěších v posunu v jeho individuálních cílech.

Dobrovolník by měl mít možnost kdykoli se obrátit na koordinátora dobrovolníků nebo pracovníka v sociálních službách. Během jeho působení můžou nastat komplikované okamžiky, se kterými si nebude umět poradit sám. Je nutné zajistit dobrovolníkům pravidelnou intervizi či supervizi jejich činnosti. Může se jednat o supervize

individuální nebo hromadné. Supervize/intervize představuje významnou formu podpory motivace a rozvoje dobrovolníků. Zároveň přináší oboustranně zpětnou vazbu, má nezastupitelnou kontrolní funkci. Vytváří prostor, kdy se mohou dobrovolníci vzájemně sdílet, povzbuzovat, přinášet své zkušenosti a zážitky z dobrovolnické činnosti s uživateli a mluvit o svých pocitech – pozitivních i negativních. Supervize je vedena kvalifikovaným supervizorem, intervizi může zastat koordinátor dobrovolníků nebo kontaktní osoba.

Dobrovolník neposkytuje svoji službu s očekáváním odměny. Je vhodné využít různé neformální příležitosti (narozeniny, svátek, maturita, státní zkoušky), jak můžeme poděkovat i drobným dárkem (ideálně z vlastní výroby lidí žijících v pobytové sociální službě). Poděkování ze strany vedení organizace (vánoční setkání, Mezinárodní den dobrovolníků 5. prosince) může také dobrovolníka posílit v jeho ochotě pomáhat.

Pokud je dobrovolník ochoten zveřejnit svůj „příběh o dobrovolnictví“, může být pro něho velikou odměnou, když ho zveřejní organizace na svém webu, Facebooku nebo poskytne médiím. To vše samozřejmě za písemného souhlasu dobrovolníka, popř. člověka, za kterým dochází.

Odměna může mít i charakter pozvání na společné akce, výlety, které organizace pořádá, nebo nabídka využití prostor a služeb, které má organizace k dispozici (wellness, sportovní areál apod.)

Dobrovolníci často vítají i nabídku vzdělání v oblasti, ve které pomáhají. Účast na dobře zvoleném školení nebo konferenci může nejen pozvednout kompetence dobrovolníka, ale také zvýšit jeho jistotu a vlastní bezpečnost v pomáhání.

Nesmí se zapomínat na získávání zpětné vazby od dobrovolníků. Může být velikým přínosem pro evaluaci a rozvoj celého dobrovolnického programu, zvýšit kvalitu poskytované péče a také zlepšit atmosféru v organizaci.

## **8. Evaluace dobrovolnického programu**

Jde o hodnotící proces, který přináší zpětnou vazbu o tom, jak program funguje, jak je efektivní a zda a kde má rezervy. Je možné hodnocení nastavit pravidelně za určité časové období (např. roční), vést ho interně nebo pod vedením externího hodnotitele. Zpravidla zahrnuje jak kvantitativní ukazatele (počty dobrovolníků, odpracovaných hodin, počty uživatelů, školení, supervizí atd.), tak i kvalitativní ukazatele (ústní nebo písemné, dotazníkově zjištěné, zpětné vazby dobrovolníků, uživatelů, lektorů, supervizorů apod.). Informace z evaluace je hodnotná pro prezentaci dobrovolnictví v organizaci, financování, formulaci akčních (např. ročních) plánů apod.

## 9. Financování dobrovolnictví

Jedním z častých mýtů je skutečnost, že když dobrovolníci vykonávají dobrovolnickou službu bez nároku na finanční odměnu, je i organizační zajištění zdarma. Jde o nesprávnou interpretaci.

Nejvýznamnějším nákladem rozpočtu k dobrovolnictví jsou osobní náklady na koordinátora dobrovolníků: mzda, odměna u DPP, DPČ či jiného typu smluv. Koordinátor by neměl tuto činnost vykonávat nad rámec své pracovní náplně a zdarma. Dále je nutné počítat s materiálovými náklady, náklady na propagaci, školení, supervize, proplácení cestovného dobrovolníkům, cestovní náklady koordinátora, popř. jejich pojištění. Při nastavení financování dobrovolnické služby u akreditovaného dobrovolnictví je možné tyto položky z části (max. do 70% celkových nákladů) pokrýt dotačními prostředky MV ČR. Pro 30 % spolufinancování lze použít účelovou dotaci samosprávných celků (kraje, obce), dary, vlastní zdroje organizace, granty nadací, nadačních fondů atd.<sup>2</sup>. Další z možností je také koncept společenské odpovědnosti komerčních firem, mnohdy nabízejí svou podporu i v rámci darovaných služeb (třeba zdarma natisknou letáky), uspořádají den firemního dobrovolnictví (např. úklid zahrady, malování, program pro uživatele) nebo nabídnou dárky, popř. občerstvení pro dobrovolníky. Je možné uspořádat sbírku (s povolením krajského úřadu), aukci apod. Téma financování je třeba uzavřít skutečností, že více zdrojové financování předpokládá další náklady na personální zajištění např. ekonomem, účetním a klade vysoké nároky na administraci a realizaci projektů, vč. vyúčtování a jejich publicity.

---

<sup>2</sup> Přehled o aktuálních výzvách nabízí portál Econnect v grantovém kalendáři

## 5. ČINNOSTI DOBROVOLNÍKŮ

Zařízení sociální služby musí již v počáteční etapě zavádění dobrovolnické služby **odpovědět na otázku, v jakých činnostech jim budou dobrovolníci pomáhat, resp. jak a v čem by uvítali pomoc dobrovolníků**. Odpověď na tuto otázku doporučujeme hledat formou otevřené diskuse v širším pracovním týmu nejen pracovníků přímé péče. Výsledkem diskuse má být **seznam konkrétních činností, ve kterých mohou být dobrovolníci v dané sociální službě přínosní**. Pokud zapojíme do spolupráce pracovníky, začnou přijímat dobrovolníky a získají vhled do specifické role dobrovolníků v týmu. Tento seznam činností je rovněž klíčovým materiálem pro koordinátora dobrovolníků. Využívá ho při svém působení, např. při prezentačních akcích a náboru dobrovolníků, při jednání se zájemcem o dobrovolnictví, při vymezení role dobrovolníka ve smlouvě o výkonu dobrovolnické služby, při školení dobrovolníků a dalším vzdělávání apod. Tento seznam činností je vhodné s určitou pravidelností aktualizovat např. jednou za rok. Je také příležitostí pro další komunikaci a zapojení pracovníků do rozhodování a koordinace dobrovolníků v zařízení.

Při tvorbě seznamu činností je důležité myslet na základní pravidlo, že dobrovolníci nenahrazují pracovníky a nevykonávají žádné profesionální úkony pracovníků v sociálních službách, sociálních pracovníků, zdravotnických a pedagogických pracovníků atd. A také na to, že dobrovolníci mají právo a chtějí dělat to, co je baví, ne rutinní činnosti, které nechtějí dělat ani pracovníci.

Rozlišujeme 2 základní formy dobrovolnické činnosti:

- individuální
- skupinovou

Dobrovolník plní roli **společníka**, který podporuje člověka žijícího v sociální službě v trávení volného času. Podpora v oblasti trávení volného času by měla reflektovat představy daného člověka, žijícího v sociální službě a vycházet z jeho přirozenosti, povahy, zálib či koníčků a zároveň by měla odpovídat možnostem a zkušenostem dobrovolníka.

Může se jednat např. o povídání, čtení knih a časopisů, poslech hudby, návštěvu kina, výlet, procházku, posezení v cukrárně či čajovně a další aktivity, které podporují běžný způsob trávení volného času srovnatelný s trávením času jeho vrstevníků. Lidé žijící v sociální službě a dobrovolníci si mohou vzájemně „dávat, a také dostávat“, a to na základě společného sdílení.

Dobrovolníci mohou dle vlastního uvážení pomoci s přípravou či realizací volnočasových aktivit v sociální službě, např. společné grilování či oslava narozenin apod.

Aktivity, které jsou realizovány mimo sociální službu, mají svá specifika a pravidla, která by si měla každá služba vypracovat. (viz. doporučení níže)

### Doporučení pro dobrovolníky:

- Aktivita, kdy dobrovolník jde s člověkem žijícím v pobytové sociální službě mimo tuto službu, např. do kina: dobrovolník musí tuto aktivitu domluvit předem s tímto člověkem i pracovníky zařízení. Pověřený pracovník bude informovat dobrovolníka o postupech ve vztahu k procházce s konkrétním člověkem (zda se jedná o takového, který potřebuje doprovod, nebo zda jde o člověka s nízkou mírou podpory, u kterého nehrozí rizika nebo jsou minimální) a není nutné domlouvat schůzky s vědomím pracovníků, jen vést v patrnosti, že tohoto člověka dobrovolník navštíví.
- Aktivita mimo sociální službu doporučujeme plánovat později, a to tehdy, kdy se dobrovolník setkává již delší dobu s člověkem, využívajícím sociální službu. V průběhu společného setkávání se postupně vytváří vztah mezi dobrovolníkem a člověkem v sociální službě a vzájemně se poznávají. Poté je vhodné si naplánovat aktivity i mimo zařízení.
- Mít plán, jak bude schůzka probíhat (dle domluvy obou zúčastněných), o plánu informovat personál a dohodnout další postup (kam půjdou, jak se obléknout, jaký finanční obnos by měl mít u sebe apod.).
- Pokud se dohodnutá schůzka nebude moci uskutečnit, je třeba se o této skutečnosti navzájem informovat.

### Doporučení pro pracovníky:

- Vést v patrnosti, že dobrovolník navštíví člověka žijícího v sociální službě
- Podpořit, případně dopomoct dané osobě připravit se na schůzku.
- Předat si s dobrovolníkem vzájemně kontaktní údaje, zejména telefonní čísla.
- Ve vztahu ke konkrétnímu člověku v sociální službě je nezbytné dobrovolníka informovat o rizicích, jejich předcházení a způsobu řešení, když toto riziko nastane.
- Požádat dobrovolníka, aby informoval pracovníky o návratu a stručně i o průběhu procházky

## 6. VYMEZENÍ KOMPETENCÍ DOTČENÝCH OSOB -

### **dobrovolníka, pracovníka sociální služby, člověka žijícího v sociální službě a jeho opatrovníka**

**Kompetence dobrovolníka** ve smyslu jeho **pravomoci** v pobytové sociální službě pro osoby se zdravotním postižením má podklad v legislativní úpravě výkonu dobrovolnické služby Zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a také Zákonem č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě.

Konkrétní pravomoc dobrovolníka vymezuje koordinátor dobrovolníků od prvního kontaktu se zájemcem o dobrovolnictví. Pravomoc neboli roli dobrovolníka koordinátor stanovuje při specifikaci konkrétních činností, které bude dobrovolník vykonávat a v jakém časovém rozsahu. Tyto informace mohou být obsahem Smlouvy o výkonu dobrovolnické služby mezi dobrovolníkem a organizací.

Koordinátor dobrovolníků propojuje kompetence zájemce o dobrovolnictví ve smyslu toho, co nabízí dobrovolník, s „poptávkou“ lidí žijících v sociální službě a reálnými možnostmi služby.

Širší rámec pravomoci dobrovolníka utváří práva a povinnosti, které jsou součástí **Kodexu dobrovolníka**.

#### **Kodex dobrovolníka:**

Jde o dokument, který je pro dobrovolníka závazný. Musí s ním být seznámen, proto bývá často přílohou Smlouvy o výkonu dobrovolnické služby, a musí ho respektovat. Organizace kodex zveřejňují minimálně v rámci své organizace nebo i na internetu.

Práva dobrovolníka vychází z původního dokumentu **Desatero spokojeného dobrovolníka**. Jde o všeobecně uznávaný dokument v České republice aplikovaný před cca 15 lety. Byl vytvořen Koalicí dobrovolnických iniciativ v České republice.

#### **Práva dobrovolníka:**

- Právo dostat jasné, otevřené a úplné informace o poslání a činnosti organizace i o činnosti dobrovolníka (vč. obsahové a časové náplně).
- Právo na činnost, kterou on sám chce dělat.
- Jasně zadání činností pro dobrovolníka, jasné kompetence – dobrovolník ví, od koho činnosti přebírá, komu je předává a komu se zodpovídá.
- Právo na koordinátora dobrovolníků nebo jinou osobu, která je pověřena kontaktem s dobrovolníky v dané organizaci a s kterou může řešit i obtížnější situace, při výkonu

dobrovolnictví s ním běžně komunikovat: požádat o informaci, radu, podporu, zpětnou vazbu ve směru ke své činnosti, dále mu předávat svou zpětnou vazbu o člověku, kterého navštěvuje, postřehy a podněty ke službě, předávat informace o možném problému člověka, žijícího v pobytové sociální službě, nikoli ho sám řešit atd.

- Právo na školení, zácvik, supervizi/intervizi.
- Právo na příjemné prostředí v organizaci (dobrá atmosféra a přijímající pracovní tým).
- Právo na ocenění jeho činnosti ze strany vedení, pracovního týmu a lidí, žijících v sociální službě, mít jasné signály, že je dobrovolnická činnost vítána.
- Právo kdykoli bezpečně odejít.

### Povinnosti dobrovolníka:

- Plnit úkoly, ke kterým se zavázal např. ve Smlouvě o výkonu dobrovolnické služby. Dobrovolnickou službu vykonávat osobně, podle svých schopností a při plánování docházky respektovat své limity (časové, zdravotní atd.). Být spolehlivý.
- Respektovat zdravotní a psychický stav člověka, za nímž dochází.
- Zachovávat úplnou mlčenlivost o všech informacích, se kterými přijde během dobrovolnické činnosti do styku, zejména osobní údaje, zdravotní stav, majetkové poměry lidí žijících v pobytové službě, informace ze supervizi/intervizi atd. Nepořizovat fotografie bez souhlasu člověka v pobytové službě a bez předchozího souhlasu koordinátora dobrovolníků. Neposkytovat sdělovacím prostředkům žádné informace o dobrovolnickém programu bez předchozí dohody s koordinátorem dobrovolníků. Brát na vědomí, že mlčenlivost nezaniká ukončením účasti dobrovolníka v programu, ani zánikem dobrovolnického programu. Dále nezjišťovat a neuchovávat osobní data lidí žijících v pobytové službě a nepředávat jim jakékoli informace o jiných lidech v sociální službě nebo o pracovnících.
- Přistupovat k člověku, za kterým dochází v duchu tolerance a snášenlivosti, nevykonávat žádnou politickou ani náboženskou agitaci.
- Nevykonávat dobrovolnickou službu pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek.
- Účastnit se školení, zácviku, supervizi/intervizi.
- Požádat o pomoc, kterou při své činnosti potřebuje.
- Brát na zřetel, že dobrovolník nezastupuje profesionální pracovníky (zdravotnický personál, sociální pracovníky, pracovníky v sociálních službách, pedagogické pracovníky ...). Tzn., že např. neposkytuje profesionální poradenství, nenahlíží do jejich dokumentace, nepodává a nepořizuje léky. Záležitosti, které má potřebu řešit, řeší s koordinátorem dobrovolníků.

- Nesmí přijímat finanční částky a dary nepřiměřené hodnoty od lidí žijících v pobytové sociální službě.

Dobrovolník si je vědom, že porušení povinností Kodexu dobrovolníka může být důvodem ukončení dobrovolnické služby ze strany organizace. V případě úmyslného porušení povinnosti a vzniku majetkové nebo jiné škody je dobrovolník odpovědný sám v plném rozsahu.

Doporučujeme Kodex dobrovolníka opatřit podpisem dobrovolníka ke stvrzení seznámení s obsahem.

### Pracovníci pobytové sociální služby mají v kompetenci:

Kompetence pracovníků mají podklad v legislativní úpravě (zákon o sociálních službách, zákoník práce atd.) a také v rámci svých nastavených pravomocí v pracovních smlouvách, DPČ, DPP apod.

- Součinnost při výkonu dobrovolnické služby – připravit dobrovolníkovi optimální podmínky k jeho činnosti
- Být informováni o činnosti dobrovolníka s člověkem v sociální službě, vstoupit do procesu průběhu činnosti, vznášet podněty a připomínky.
- Monitorovat potřeby a přání člověka v sociální službě a získané informace následně předat dobrovolníkovi.
- Řešit krizové situace vzniklé při návštěvě dobrovolníka (náhlá změna nálady či zdravotního stavu člověka v pobytové službě)
- Informovat koordinátora o věcech souvisejících s činností dobrovolníka (zpětná vazba).
- V případě hrubého porušení povinností dobrovolníky neumožnit kontakt dobrovolníka s člověkem v sociální službě.
- Informovat opatrovníka, rodinného příslušníka, nebo zákonného zástupce o tom, že člověka, žijícího v sociální službě navštěvuje dobrovolník.

### Není v kompetenci pracovníků sociální služby:

- Zapojovat dobrovolníky do chodu zařízení tak, aby nahradili výpadek personálu v době dovolených, nemocenských apod.
- Určovat náplň činnosti dobrovolníka.
- Vymezovat čas, který bude dobrovolník trávit s člověkem žijícím v sociální službě.
- Informovat dobrovolníka o zdravotní anamnéze a sociálních poměrech člověka žijícího v sociální službě.



### Opatrovník má kompetence ve vztahu k výkonu dobrovolnické služby:

- Zastupuje člověka žijícího v pobytové sociální službě v jednání s úřady a institucemi (př. uzavírání smluv).
- Spravuje majetek ve prospěch člověka žijícího v pobytové sociální službě

### Není v kompetenci opatrovníka:

- Rozhodovat o věcech, které nejsou právním úkonem, např. zakazovat návštěvy a styk s dobrovolníkem.
- Zakazovat, či povolovat volnočasové aktivity (pokud tomu nebrání finanční situace člověka v sociální službě).

### Člověk v pobytové sociální službě má ve vztahu k výkonu dobrovolnické služby právo:

- Přijmout či odmítnout spolupráci s dobrovolníkem.
- Rozhodovat o činnostech, které chce s dobrovolníkem podniknout.
- Podat zpětnou vazbu k působení dobrovolníka.
- Požádat o změnu dobrovolníka.

### Není v kompetenci člověka v pobytové sociální službě:

- Jednostranně určovat dobrovolníkovi náplň činností (mělo by se vždy jednat o vzájemnou dohodu).
- Určovat čas, kdy se mu dobrovolník bude věnovat, a frekvenci (rovněž by mělo být otázkou vzájemné dohody).
- Požadovat po dobrovolníkovi finanční částky, nebo dary.
- Vyžadovat soukromé údaje o dobrovolníkovi (tel. číslo, adresu apod.).

## 7. RIZIKA VE VZTAHU K DOBROVOLNICKÉ SLUŽBĚ

1. Dobrovolník nebo člověk žijící v sociální službě, za kterým dobrovolník dochází, se při společné činnosti zraní.

### **Příklad:**

Při společné aktivitě se zraní dobrovolník. Dobrovolník bezodkladně podle svých možností zajistí předání této informace pracovníkovi ve službě.

Když se zraní člověk, se kterým dobrovolník tráví společný čas, poskytne první pomoc a kontaktuje pracovníka ve službě, který zajistí další postup.

### **Opatření:**

Pracovníci v sociálních službách mají k dispozici telefonní číslo na dobrovolníka a dobrovolník kontakt na pracovníka ve službě.

### **Doporučení:**

Dobrovolník musí být zapsán v knize docházky, aby byl důkaz, že se mu úraz stal při výkonu dobrovolnické služby.

Sociální služba má situaci zpracovanou v metodickém postupu, jak řešit mimořádnou událost. Dobrovolníkovi, který chce s člověkem, za kterým přišel, odejít mimo objekt, se doporučuje, aby měl u sebe funkční telefon nabitý).

2. Dobrovolníkovi nebo člověku, za kterým dobrovolník dochází, při společné činnosti vznikne škoda na majetku.

### **Příklad:**

Rozbité brýle, přetržený řetízek, roztržená bunda atp.

### **Doporučení:**

Organizace, které si samy zajišťují dobrovolnické služby a nemají akreditaci, by měly zvážit pojištění dobrovolníků, kteří v organizaci působí.

Odpovědnost za škodu řeší Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

### **Řešení:**

Dobrovolník bude neprodleně informovat pracovníky o tom, že se stala škoda, pokud je to možné, pořídí fotodokumentaci.

Dobrovolník musí být zapsán v knize docházky, aby byl důkaz, že ke škodě došlo při výkonu dobrovolnické služby.

### 3. Předčasný odchod dobrovolníka nebo dobrovolníků z důvodu špatné spolupráce ze strany sociální služby

#### **Příklad:**

Dobrovolník nebo dobrovolníci vnímají atmosféru ve službě, kam dochází za člověkem, jako nevstřícnou, nekomunikativní, odtažitou.

Dlouhodobě negativní přístup ze strany pracovníků může vést k ukončení dobrovolnického programu ve službě.

#### **Opatření:**

Před zavedením dobrovolnického programu do sociální služby je potřeba dostatečně informovat všechny pracovníky o významu dobrovolníků pro organizaci. Je potřeba informovat i nově příchozí zaměstnance.

Koordinátor se od dobrovolníka, pracovníka i člověka v sociální službě snaží neformálně získávat informace o průběhu dobrovolnické služby. Pokud vnímá nespokojenost, hledá pravou příčinu nefunkční spolupráce.

#### **Doporučení:**

Koordinátor má mít podporu vedení, které mu přizná kompetence a má časový prostor vstupovat do vztahů mezi pracovníky a dobrovolníky.

Vstřícný přístup k dobrovolníkům lze zahrnout do Etického kodexu organizace.

### 4. Zneužívání dobrovolníků formou přidělení práce od personálu sociální služby

#### **Příklad:**

Pracovník dává dobrovolníkovi příkazy, zadává mu práci.

Pracovník požádá dobrovolníka, aby člověku, za kterým přišel, podal stravu (nakrmil ho).

#### **Opatření:**

Obě strany musí být seznámeny s tím, že dobrovolník nesmí vykonávat práci pracovníků v sociálních službách.

Dobrovolník musí vědět, že může odmítnout.

#### **Doporučení:**

Doporučuje se opakované seznamování s rolí dobrovolníka v sociální službě a to i na supervizích samotných dobrovolníků, ale také na setkáních, poradách pracovníků služby.

## 5. Infantilizace lidí v pobytových sociálních službách

### **Příklad:**

Dobrovolník lidem v sociální službě automaticky tyká, nosí jim obnošené oblečení a staré hračky. Dělá za člověka, za kterým dochází to, co člověk zvládá sám (např. zavazování tkaniček u bot, zapínání knoflíků u kabátu). Pomáhá, protože vnímá situaci lidí v pobytové službě jako život v chudobě, v osamocení, na pokraji společnosti.

### **Opatření:**

Vysvětlovat dobrovolníkům zásady, podle kterých je sociální služba poskytována.

Podporovat dobrovolníky ve změně přístupu.

Seznámit dobrovolníky s potřebnými informacemi individuálního plánu.

### **Doporučení:**

Mít pro dobrovolníky zpracované srozumitelné materiály, které mu pomohou k lepší informovanosti o tom, jak přistupovat lidem se zdravotním postižením.

## 6. Zasahování dobrovolníka do soukromí člověka, za kterým dochází

### **Příklad:**

Dobrovolník vnímá na základě informací od člověka, za kterým dochází, jeho životní situaci za nepříznivou – zdravotní problémy, nevstřícné okolí, špatná finanční situace atp. Dobrovolník se vlastním úsilím snaží člověku, za kterým dochází, pomoci – nosí léky, nevhodně zasahuje do vztahů, atp.

Dobrovolník překračuje své kompetence ve snaze pomoci člověku, za kterým dochází.

### **Opatření:**

Důkladná, průběžná informovanost dobrovolníka o jeho kompetencích a pravidelné získávání zpětné vazby od dobrovolníků i lidí, za kterými dobrovolník dochází.

### **Doporučení:**

Organizace může vymezit situace, kdy se dobrovolník dostává do střetu zájmů. (příklad střetu zájmu - činnost dobrovolníka jde proti individuálnímu plánování).

## 7. Syndrom vyhoření dobrovolníka

### **Příklad:**

Dobrovolník požádá koordinátora nebo pracovníka vysílající organizace o ukončení dobrovolnické služby, protože je pro něj služba zatěžující, při jejím vykonávání nemá dobrý pocit atp.

Dobrovolník dochází za lidmi příliš často, vyčerpá své síly a ztratí předčasně zájem o dobrovolnickou službu.

### **Opatření:**

Informovat dobrovolníka o syndromu vyhoření a vyzvat ho k tomu, aby svou službu vykonával v menších frekvencích.

Vést dobrovolníka k tomu, aby se pravidelně účastnil supervizních setkání. Pokud z jakéhokoliv důvodu dobrovolník na supervize nechodí, je potřeba ho kontaktovat jinou formou (například telefonicky nebo domluvit individuální setkání) a takto mu zajišťovat podporu.

### **Doporučení:**

Komunikovat s dobrovolníkem, podporovat jej v jeho činnosti, ujist'ovat jej, že je pro službu přínosem.

## 8. Zneužití mezi dobrovolníkem a člověkem v sociální službě se sexuálním kontextem

### **Příklad:**

Člověk v sociální službě nebo dobrovolník překračuje hranice v dotýkání, ve verbálním projevu (mluva se sexuálním zabarvením) nebo přímo v sexuální oblasti.

### **Opatření:**

Proškolení dobrovolníka i v sexuální oblasti. Jasně vymezení hranic dobrovolnické činnosti (dobrovolníkovi i člověku, za kterým dochází). Dále pracovníci zajišťují přiměřený dohled nad dobrovolnickou činností a ve službě je otevřená komunikace na téma sexuality lidí se zdravotním postižením.

### **Doporučení:**

Dbát na budování otevřeného vztahu s dobrovolníkem a na vzájemnou důvěru. Důsledné zajišťování a nepodceňování přiměřeného dohledu nad činnostmi dobrovolníka.

## 8. PŘÍBĚHY DOBROVOLNÍKŮ

### Příběh paní Darji, dobrovolnice z chráněného bydlení

*„Těší mě, že mohu někomu pomoci a mám dobrý pocit, když i ten člověk, za kterým přijdu, se na setkání se mnou těší.*

*Jako dobrovolník jsem začínala v organizaci pro slabozraké a nevidomé. Pak jsem objevila leták dobrovolnického centra. Šla jsem na náborové řízení a byla jsem přijata. Dobrovolníkem jsem už bezmála 6 let. Za tu dobu jsem získala už hodně zkušeností. Se svou touhou pomáhat jsem chodila do nemocnice a do domova pro seniory. Nyní docházím za lidmi do léčebny dlouhodobě nemocných.*

*Nedávno jsem však dostala zvláštní nabídku – chodit do chráněného bydlení a chodit tam se svým pejskem. Byla jsem zvyklá sedět s lidmi u lůžka nebo pobývat v areálu domova pro seniory, ale tato nabídka byla jiná: chodit s paní, která bydlí v chráněném bydlení na procházky s pejskem, zajít si s ní do cukrárny a být spolu někde, kde budeme samy. Na těchto procházkách si s paní povídáme o tom, jak jde život a taky o tom, jak si ho udělat pestřejší a veselejší. Sledujeme plakáty a billboardy, jestli nenajdeme pozvánku na nějakou akci, která by nás obě potěšila. Nedávno jsme se domluvily na tom, že spolu půjdeme na koncert známé zpěvačky.*

*Jsem ráda, když mi paní V. zavolá a zeptá se, kdy zase přijdu. Těší se na setkání se mnou a já se těším na ni. Když přijdu se svým pejskem, někdy ho překvapí nějakou dobrotou. Já pak paní V. třeba překvapím tím, že najdu zajímavou akci, na kterou bychom si spolu mohly zajít.“*

### Příběh paní Jany, dobrovolnice domova pro osoby se zdravotním postižením

*„Když už mi vyrostly děti, začaly si jít svou cestou a mě potřebovaly méně, mívala jsem čím dál více v sobě pocit, že bych chtěla něčím přispět v našem světě podle svých možností. Být s někým, kdo je víceméně samotný a potřebuje nějakou tu spřízněnou duši. Ta myšlenka se objevovala častěji, já se začala zajímat o různé dobrovolnické a neziskové organizace, ale vždy mě odradily mé časové možnosti, protože jsem dost vytížená pracovní a volného času nemám moc. Až jsem jednou narazila na dobrovolnické centrum a to bylo to, co jsem hledala. Časově nenáročné, sama si určím, kolik času mám a kolik jsem schopna vyčlenit pro tuto činnost. No a pak už jen stačilo zavolat, projít si malým školením a uvědomit si, s kým ten čas chci trávit. A protože s dětmi a studenty pracuji celý život a seniorům se taky částečně věnuji (hrají v domovech pro seniory), tak moje volba byla celkem jasná- lidi se zdravotním postižením. Tak jsem začala jezdit jednou týdně do Domova na Liščině za paní Katkou, stala jsem se její společnicí. A ve finále je to o tom, že nejen máte dobrý pocit, že pro toho každého člověka jste přítel a on se na vás těší, ale i vás to obohatí, i vy si vytvoříte k němu vztah, chodíte za ním rádi a zcela jistě to změní váš pohled na ně a jejich svět. A i na ten náš.“*

## Příběh Martina z Německa, mezinárodní dobrovolník v denním stacionáři:

*„Minulý rok jsem dokončil školu a rozhodl jsem se pro pauzu ve svém studiu. Má starší sestra a bratr byli rok v zahraničí (v Belgii a Dánsku) a já jsem šel „v jejich stopách“, ne směřem na západ, nýbrž na východ – vybral jsem si Českou republiku. Nebylo lehké se rozhodnout, ale když se podívám zpátky, bylo to doposud nejlepší rozhodnutí v mém životě.*

*Když jsem přijížděl do České republiky a vcházel do svého zařízení, zvažoval jsem, co mohu přinést svým působením. Teď mohu říct, že doslova nový vítr, nové myšleny, nové pohledy, orientaci na jiné aspekty ve vztahu k lidem v sociální službě a také inspiraci, jak se vyrovnávat s obtížnými situacemi, problémy. Např. když pracovník nebyl v nějakém úkolu úspěšný, dobrovolník se může pokusit o jeho splnění znova s vírou a předsevzetím, že to půjde. V některých případech jsem byl úspěšný, podařilo se to! Za nejdůležitější pokládám také to, že díky mé snaze pomoci alespoň v malých věcech, měli pracovníci prostor soustředit se na důležitější úkoly a plnit je lépe a efektivněji.*

*Všechny důvody mě vedou k myšlence, že dobrovolnictví je přínosné pro všechny, kterých se alespoň trochu týká. Tento rok jsem si to mohl vyzkoušet já a pevně věřím, že to bude stejně pro další dobrovolníky.“*

Příběh Martina z Německa, který působí, jako dobrovolník v denním stacionáři v České republice není obyčejným příběhem dobrovolnictví právě proto, že se jedná o dobrovolnictví mezinárodní. **Mezinárodní dobrovolnictví** má řadu forem, jedna z nejznámějších je **Evropská dobrovolná služba (dále EVS) v rámci programu Erasmus<sup>3</sup>**. EVS umožňuje mladým lidem ve věku 17 - 30 let se zapojit ve skupinách nebo individuálně do dobrovolnických projektů konaných v zemích EU nebo partnerských zemích. Hlavními cíli EVS je neformální učení a rozvoj mladých lidí, podpora solidarity a tolerance mezi nimi a mezi různými kulturami, a také podpora mladých lidí s omezenými příležitostmi. Organizace (poskytovatel sociální služby) se může akreditovat jako vysílající, hostitelská (přijímající) a koordinující (žadatel grantu) organizace současně. Další variantou je navázat spolupráci s akreditovanými koordinujícími organizacemi a pouze hostovat či vysílat dobrovolníky. EVS financuje řadu nákladů ve vztahu k výkonu dobrovolnické služby, např. cestovní náklady, organizační podporu, jazykovou podporu, mentoring, individuální podporu dobrovolníka, mimořádné náklady apod.

**Prostřednictvím EVS může zařízení sociální služby získat dobrovolníka z jiné, nejčastěji evropské, země a přinést lidem do každodenních aktivit v zařízení rozměr např. německé kultury dobrovolníkem z Německa.<sup>4</sup>**

---

<sup>3</sup> <http://www.naerasmusplus.cz/>

<sup>4</sup> <http://www.sdfd.cz/cs/rok-mezinarodnim-dobrovolnikem>

## 9. OTÁZKY A ODPOVĚDI Z PRÁVNÍ OBLASTI

**1. Diskriminační přístup pro odmítnutí dobrovolníka z hlediska zjištěné: psychologické, psychiatrické, sexuologické diagnózy nebo se záznamem v rejstříku trestů. Jak si počínat nediskriminačně a jak tyto informace o zájemci o dobrovolnictví získat bezpečně?**

Právo výslovně upravuje jen část dobrovolnictví, jen tu dobrovolnickou službu, kterou stát podporuje. Zákon o dobrovolnické službě stanovuje vymezeným subjektům určité povinnosti. Ve vztahu k diskriminaci ukládá v § 7 odst. 6 vysílající organizaci povinnost „při výběru dobrovolníků, s nimiž uzavře smlouvu, a při sjednávání podmínek výkonu dobrovolnické služby uplatnit rovné zacházení, s výjimkou případu, kdy to povaha dobrovolnické služby neumožňuje.“ Zákonodárce tedy předpokládá, že mohou existovat důvody, proč může vysílající organizace určitou osobu nepřijmout a neuzavřít s ní smlouvu o dobrovolnické službě. Tyto důvody musí být však legitimní a přiměřené. Nejsou nijak blíže zákonem specifikovány. Což staví vysílající organizaci do pozice, že jakkoliv si může stát za svými kritérii pro výběr/filtr dobrovolníků, nemůže si nikdy být jistá, že její kritéria někdo nebude považovat za diskriminující.

Nicméně není možné kritéria nemít. S ohledem na povahu dobrovolnické služby si musí vysílající organizace stanovit, kdo není vhodný a jak jej lze vymežit. Tyto důvody nevhodnosti musí být odůvodnitelné. Vymezení kritérií je důležité proto, že pro uzavření smlouvy zákon umožňuje vysílající organizaci v ustanovení § 5 odst. 2 bodech b) a c) stanovit podmínku **předložení výpisu z evidence Rejstříku trestů ne staršího než 3 měsíce a předložení prohlášení, že proti zájemci není vedeno trestní řízení, dále podmínku předložení potvrzení o zdravotním stavu ne staršího než 3 měsíce, v němž jsou lékařem vymezeny činnosti, které nemůže zájemce vykonávat.** Tady má vysílající organizace prakticky jedinou možnost předem vyřadit nevhodného zájemce. Pokud zná zařízení, v němž má být dobrovolnická služba vykonávána a ví, jaký dobrovolník není pro dané zařízení vhodný, může si vytvořit dotazník pro posouzení lékařem, z něhož získá informace, že zájemce vhodný je. Zde je důležité upozornit, že lékař pouze vymezuje činnosti, které nemůže zájemce vykonávat, proto musí být dotazník dobře vytvořený, aby dával žádoucí odpovědi. S ohledem na ustanovení zákona o ochraně osobních údajů není vysílající organizace oprávněna vyžadovat údaje o diagnózách, jak je uvedeno v dotazu. K takovým údajům by se neměla dostat ani od lékaře, a pokud je má, měla je zlikvidovat.

**Organizace, která nabírá dobrovolníky sama, může buďto zvolit stejný způsob lékařského posudku, anebo formu čestného prohlášení.** Musí si ale uvědomit, že v takovém



čestném prohlášení budou uvedeny citlivé osobní údaje, k jejichž sběru a zpracování musí být výslovný souhlas. Někteří zájemci přijati nebudou, ale jejich čestné prohlášení v organizaci zůstane (pokud nebude ihned zlikvidováno).

Organizace hledající dobrovolníky sama může takové čestné prohlášení vytvořit jako dokument, který se sice vyplňuje samostatně, nicméně poté se stává přílohou smlouvy s dobrovolníkem. Anebo text prohlášení přímo zakomponuje do textu smlouvy (analogicky bývá ve smlouvách jiných oborů prohlášení smluvní strany, že je schopna závazek splnit a že jí není známa žádná skutečnost, která by mohla být překážkou splnění závazku). Jestliže vyjde najevo, že dobrovolník lhal, nastupují smlouvou předpokládané sankce (pravděpodobně ukončení spolupráce). Každopádně musí otázky v prohlášení dát všechny odpovědi potřebné pro odfiltrování nevhodných zájemců. Zároveň musí být formulace otázek opatrná vzhledem k citlivosti údajů (zjišťování a další zpracování citlivých údajů je podle zákona o ochraně osobních údajů podmíněno výslovným souhlasem subjektu údajů, souhlas je vhodné zakomponovat do formuláře).

Jestliže dobrovolník v čestném prohlášení přizná některou ze skutečností, které mohou být filtrem přijetí/nepřijetí, záleží na organizaci, zda chce dále ověřovat způsobilost zájemce o dobrovolnictví požádáním o lékařský posudek. Pokud ale organizace vědomě přijme dobrovolníka, který má „nebezpečné vlastnosti“ (§ 2923 Zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník) a použije jej při své činnosti, odpovídá s ním společně a nerozdílně za škodu jím způsobenou třetí osobě (např. uživateli).

**U vysílajících organizací podle zákona o dobrovolnické službě je čestné prohlášení jako samostatný dokument nadbytečné.** Postačí prohlášení dobrovolníka, že všechny údaje, které jsou ve smlouvě uvedeny, jsou pravdivé (tedy i údaje o činnostech, které posvětil lékař).

**Je-li již smlouva s dobrovolníkem uzavřena (ať již v režimu zákona o dobrovolnické službě či občanského zákoníku) a zjistí-li se až v průběhu služby, že dobrovolník není vhodný, je ukončení spolupráce již záležitostí ustanovení smlouvy. Smlouva by měla vždy pamatovat na možnost ukončení ze strany organizace v případě porušení pravidel dobrovolníkem, popř. jeho jiné chování.**

**Závěr:** Nařčení z diskriminace není možné vyloučit, neboť je to osobní pocit člověka, jenž byl odmítnut. Aby se organizace nebála případného sporu, musí pravidla náboru a výběru mít stanovena a zveřejněna předem a každý důvod, který někomu zavírá dveře k dobrovolnické službě, musí být odůvodnitelný. Odmítnutí konkrétního člověka musí mít oporu v nesplnění kritérií.

## 2. Otázky týkající se odpovědnosti dobrovolníka při výkonu dobrovolnické služby v sociální službě.

Dobrovolník vstupuje do služby jako laik, tedy neprofesionál, který nemusí splňovat nároky na vzdělání, praxi, tak přesto může nastat situace, že bude určitou dobu, například v chráněném bydlení, sám a člověk žijící v chráněném bydlení se například při vaření opaří, pořeže nebo udusí jídlem. Jakou zodpovědnost poté nese sám dobrovolník?

Druhá situace může nastat mimo chráněné bydlení, tedy když jde dobrovolník s člověkem žijícím v chráněném bydlení například na procházku, do kina, cukrárny a podobně. Kdo tedy za člověka žijícího v chráněném bydlení nese odpovědnost? Například při škodě na majetku a při škodě na zdraví?

Dobrovolník nenahrazuje v sociální službě práci profesionála, tedy ani náležitou péči nad lidmi, kteří ji potřebují. Například ve službě, jako je chráněné bydlení, nastávají situace, kdy je menší potřeba podpory, tudíž i potřeba péče, tedy nastávají situace, kdy není přítomen personál. Není tedy poskytovatelem shledáno riziko v tom, že nechá lidi žijící například v onom chráněném bydlení samotné, ať už s dobrovolníkem nebo bez něj.

Pokud je ve službě dobrovolník sám a člověk užívající službu se například pořeže, posuzování odpovědnosti se děje následovně:

- a) **K pořezání došlo z neopatrnosti**, tedy pořezaný věděl, co dělá, dříve prokázal, že umí používat nůž a dříve například nacvičoval práci s nožem – odpovídá pořezaný sám (§ 24 OZ). Pokud nemá dobrovolník informace, že člověk užívající služby s nožem neumí, logicky předpokládá, že riziko nehrozí.
- b) **K pořezání dojde například při prodělání záchvatu**. Zde mohou nastat dvě situace. Za prvé, dobrovolník mohl zabránit pořezání a neudělal to („snadno odvrátit újmu“ § 2901 OZ), čili odpovídá za to. Za druhé, nemohl-li zabránit pořezání, například protože situace byla rychlá a nečekaná, nemůže za situaci ani jeden z dotyčných. Pokud dobrovolník způsobí újmu jinému člověku při pokusu o záchranu (například drobné poranění při vrhnutí se na nůž, roztržení bundy při stržení před vejítím pod auto) jedná se o jednání v krajní nouzi, tedy dobrovolník nenese odpovědnost.
- c) **Škodu způsobí sám člověk žijící v chráněném bydlení, který ovšem není schopen posoudit následky svého jednání**, zjišťuje se, zda někdo nezanedbal náležitý dohled, ten však není možno přenášet na dobrovolníka. Ledaže ji dobrovolník sám na sebe vezme (je seznámen s riziky, přesto se zaručí, že se o vše postará), v tomto případě musí nahradit škodu za podmínek § 2921 OZ.

V případě, že dojde ke škodám mimo chráněné bydlení, chybou člověka využívající službu náhodou, dobrovolník odpovídá za škodu pouze v případě, když mohl proti škodě zasáhnout a tím pádem měl, protože jej k tomu zavazují právní předpisy, a neučinil tak. Nebo v případě, kdy převzal nad člověkem žijícím například v chráněném bydlení péči. Pokud se jedná o nezletilé dítě, je situace odpovědnosti podobná. Způsobilst se nezískává až zletilostí, nýbrž se nabývá s vývojem postupně.

Odpovědnost má čtyři znaky, které musí být splněny kumulativně: porušení právní povinnosti, vznik škody, příčinná souvislost mezi porušením právní povinnosti a vznikem škody, zavinění (úmysl či nedbalost). Vznik škody prokazuje a nárok na náhradu škody vznáší poškozený. Pokud tak neučiní, právo na náhradu se časem promlčí.

Dobrovolník vykonává svou službu bez nároku na odměnu ve snaze pomoci jiným. I proto by neměl být ohrožen odpovědností za situace, do nichž se dostal neúmyslně. Proto u vysílajících organizací zákonodárce stanovil povinnost uzavřít pojistnou smlouvu pro případ, že by dobrovolník způsobil škodu na majetku nebo zdraví z nedbalosti (§ 7 zákona o dobrovolnické službě). U přijímajících organizací se toto pojištění silně doporučuje.

**Závěr:** Odpovědnost za škodu se posuzuje v každé situaci samostatně. Možnost, že by dobrovolník za škodu zodpovídal je velmi výjimečná a může nastat pouze v případě úmyslně způsobené škody či porušení zákona, anebo tehdy, pokud dobrovolník na sebe převezme povinnost náležitého dohledu. Člověk užívající sociálních služeb je v péči poskytovatele dané služby, která má vůči němu vlastní odpovědnost a to i povinně pojištěnou (§ 80 zákona o sociálních službách).

<p><b>3. Ochrana osobních údajů v organizaci - dobrovolník nám dává veškeré své osobní údaje. Alespoň takto to po nás chce zákon o dobrovolnické službě. Jak s nimi máme legálně nakládat, na co si dát pozor?</b></p>
--

V prvé řadě je potřeba si ujasnit, že zákon o dobrovolnické službě nevyžaduje „veškeré“ údaje. Smlouva musí obsahovat „jméno, příjmení, rodné číslo nebo, není-li přiděleno, datum narození, místo trvalého pobytu dobrovolníka a název a sídlo vysílající organizace“ (§ 5 odst. 2 písm. a)). Jde tu však jen o smlouvu na dlouhodobou dobrovolnickou službu či krátkodobou v cizině. U krátkodobých domácích dobrovolnických služeb musí smlouva obsahovat ujednání o místě, předmětu a době výkonu dobrovolnické služby (§ 5 odst. 1). Podle § 3 odst. 2 se však nemusí uzavírat na takovou službu smlouva písemně, tyto podmínky lze ujednat i ústně. Je logické, že dobrovolník musí být nějakým způsobem i v tomto případě identifikovatelný. Použije se zde ustanovení § 3019 OZ, podle něhož lze člověka zjistit podle údajů: jméno, bydliště a datum

narození, popř. identifikující údaj podle jiného předpisu. Každá ze stran má právo si vést záznamy o údajích poskytnutých k uzavření smlouvy, i když smlouva uzavřena nebude (§ 1730 odst. 1 OZ). Nemělo by ale docházet k tomu, že si organizace vyžádá jakýkoliv údaj od dobrovolníka. Musí to být přiměřené účelu, pro nějž jsou údaje zjišťovány, shromažďovány a zpracovány. Jestliže dobrovolník poskytl údaje organizaci, ta je povinna je chránit v souladu s ustanoveními zákona o ochraně osobních údajů (dále jen ZOOÚ) jako správce údajů.

Organizace si musí hlídat splnění povinností správce údajů podle § 5 ZOOÚ. Jde zejména o povinnost stanovit účel zpracování osobních údajů. K tomuto účelu se pak váží prostředky a způsob zpracování údajů, shromažďování jen nezbytných údajů, uchovávání jen po nezbytně dlouhou dobu. Mimo zákonem uloženou povinnost zpracovávat osobní údaje musí být jejich získání a další nakládání podloženo souhlasem subjektu údajů (dobrovolníka).

**Závěr:** Na organizaci jako správce údajů se vztahují povinnosti uložené ZOOÚ. Mimo údaje, které je povinna zjistit ze zákona o dobrovolnické službě (jde zejména o údaje potřebné k uzavření smlouvy), musí být k nakládání s nimi zajištěn souhlas dobrovolníka. Mělo by se však jednat vždy o minimum údajů, vždy v souladu se stanoveným účelem. U každého údaje, který organizace ve svých formulářích či jinak zjišťuje, si musí položit otázku, zda se jedná o údaje skutečně nezbytné pro zajištění účelu – poskytování dobrovolnické služby.

**4. Mlčenlivost ve vztahu k Zákonu o sociálních službách 108/2006 Sb. nebo Zákonu o sociálně právní ochraně dětí – pokud dobrovolník poruší mlčenlivost, např. v médiích se objeví článek s nevhodným obsahem a zneklidní rodinné příslušníky lidí žijících v sociální službě. Mám informace, že tuto mlčenlivost porušuje, jak postupovat?**

Povinnost zachovávat mlčenlivost je dobrovolníkovi uložena výslovně v § 100 odst. 2 zákona o sociálních službách. Zákon nestanovuje sankci za porušení povinnosti mlčenlivosti. Což ovšem neznamená, že sankce za porušení zákonem uložené povinnosti nehrozí. Není-li tato otázka řešena přímo zvláštním zákonem, je nutné hledat úpravu v obecném předpise, kterým je zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Obecnou povinnost zachovávat mlčenlivost o osobních údajích zákon ukládá v § 15. Za porušení této povinnosti (jedná se o přestupek) hrozí podle § 44 odst. 1 pokuta až do výše 100 000 Kč (horní hranice, přesná výše je na správním uvážení úřadu, od pokuty může být i upuštěno v závislosti na okolnostech případu).

Pokud se organizace domnívá, že byla porušena povinnost mlčenlivosti, měla by se s podnětem či stížností obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů, který je prošetřuje, a to vždy, z úřední povinnosti. Vůči tomu, kdo neoprávněně zasahuje do práva na ochranu osobnosti, se může sám poškozený člověk domáhat nápravy, která může mít formu odpuštění od dalšího pokračování

v jednání až po náhradu újmy. Občanskoprávní a úřední cesta jsou na sobě nezávislé. Dobrovolník tak může čelit současně žalobě člověka, do jehož osobnostních práv zasáhl a současně bude odpovídat Úřadu za přestupek porušení mlčenlivosti.

**5. Ochrana autorských práv – je možné promítání filmů, pouštění hudby pro lidi v sociálních službách v rámci např. filmových nebo hudebních klubů?**

Zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském neposkytuje zařízení sociálních služeb výjimky. Jelikož jejich činnost ale není podnikatelská a hudební/filmové kluby nemají za cíl zvýšení ekonomického užitku, je možné si s kolektivním správcem autorských práv v rámci sjednávání licenční smlouvy dojednat výhodnější podmínky (§ 100 odst. 6). Pokud zařízení hodlá provozovat takový „klub“, lze doporučit včasné vyvolání jednání s kolektivním správcem autorských práv. Sazebníky jsou pak příznivější. Pokud bude provozovat filmové kluby bez licence, velmi pravděpodobně poruší zákon. Je třeba nezapomínat, že kolektivních správců je více, nestačí se dohodnout pouze s jedním (např. OSA), ale mít licenci i s dalšími.

**6. Může dobrovolník přijmout dárek od klienta? V zákoně, podle mých informací, je použita fráze "dary nepřiměřené hodnoty". Je nějak stanoveno, co je to ta "nepřiměřená hodnota" a co už je "hodnota přiměřená"?**

Otázka má několik úhlů pohledu. Obecně platí pravidlo, že darovat lze klidně i všechn majetek (§ 2058 Zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník), záleží na vůli dárce a obdarovaného. U osob s omezenou svéprávností je v rámci jejich ochrany stanoveno, že jsou způsobilé darovat a přijmout dar malé hodnoty nebo dar vzhledem k okolnostem obvyklý (§ 2066). Nijak to již není specifikováno, žádná přesná finanční hodnota uvedena není. Zde se předpokládá, že dokud není žalobce, není soudce. Čili dokud se nenamítne neplatnost právního jednání (§ 586), považuje se za platné = dokud se nenamítne, že dar nebyl malé, ale velké hodnoty nebo byl jinak nepřiměřený. Mohlo by se tak stát v případě, že opatrovník zjistí, že jeho opatrovanec dal dobrovolníkovi za „písničku“ svůj nový mobilní telefon. Tady by se zřejmě jednalo o dar „nemalé hodnoty a rozhodně ne obvyklý v dané situaci“. Dobrovolník by musel dar vrátit.

Speciální omezení platí pro zaměstnance poskytovatele sociálních služeb, kteří o člověka pečují. Ti nesmí přijmout dar, taková darovací smlouva je neplatná. Opět by to musel někdo namítnout. Dobrovolník však není zaměstnanec, tato pravidla se nepoužijí.

Přijímání darů dobrovolníky může být řešeno v pravidlech vysílající organizace (i přijímající). Může např. stanovit, co je možné a co již nikoliv. Dá se tak předejít (resp. vyloučit) tomu, aby

se do dobrovolnické služby hlásili lidé se záměrem „zajistit si“ dary od uživatelů pro sebe. Za určité chování (porušení pravidel) jim pak lze činnost ukončit.

**7. Je možné focení na výletě dobrovolníkem? Nebo je nutné fotit třeba pouze na služební fotoaparát? Souhlas, který mají podepsaní lidé žijící například v chráněném bydlení, podepsaní s organizací - myslí i na toto?**

Focení obecně možné je. K povinnostem správce osobních údajů viz. výše otázka. Co se týče „přístroje“, není nemožné používat soukromý fotoaparát nebo mobilní telefon. Ten, kdo fotí, si ale musí být vědom, jaké povinnosti má. Zejména pokud pořizuje fotky pro svoji organizaci, které je pak předává k dalšímu zpracování, musí je následně zničit ve svém fotoaparátu/mobilu (pokud neměl svolení od focené osoby, že si může fotky nechat a případně i použít soukromě, např. na Facebooku).

Obecně tedy platí, že kdokoliv fotí druhého člověka, měl by mít jeho svolení. Chce-li fotku dále využít, měl by jej informovat, k jakému účelu.

## AUTOŘI

### Matěj Kopa

Koordinátor v rámci realizace projektu, odborný poradce dobrovolnictví

V současné době student oboru Sociální pedagogika na Ostravské univerzitě v Ostravě, vychovatel školní družiny, dobrovolník. V minulosti asistent volného času pro Jinak o.p.s. v projektu Podpora procesu transformace pobytových a sociálních služeb v Moravskoslezském kraji II., podílel se na tvorbě publikace Čas na volný čas, aneb bydlím v chráněném bydlení.

*„Dobrovolník je pro mě člověk, který dostává za odvedenou službu mnohem více než je odměna ve formě peněz. Pro dobrovolníka je odměnou úspěch člověka, kterému se rozhodl pomoci.“*

### Radmila Zbranková

Odborný poradce dobrovolnictví

Pracuje v pobytové sociální službě pro osoby s mentálním postižením Domov NaNovo p. o. jako vedoucí chráněného bydlení v Novém Jičíně. Od roku 2008 se aktivně účastní projektů zaměřených na transformaci pobytových sociálních služeb a dalších navazujících aktivit, které pomáhají lidem s mentálním postižením začlenit se do běžného života.

*„Dobrovolník odvážně vstupuje do života člověka, kterého nezná a chce s ním objevovat dosud nepoznané. Zaslouhuje si uznání a obdiv.“*

### Zdeňka Sklenářová

Odborný poradce dobrovolnictví

Vedoucí úseku sociální péče organizace Čtyřlístek – centrum pro osoby se zdravotním postižením Ostrava, příspěvková organizace. 15 let v sociálních službách, 7 let spolupráce s Dobrovolnickým centrem ADRA v pozici koordinátora dobrovolníků v zařízení Domov na Liščině.

*„Dobrovolník je obyčejný člověk, který dělá neobyčejné věci. Zcela normální člověk s vyvinutým citem pro potřeby okolí.“*

## Mgr. Lucie Protivanská

Odborný poradce dobrovolnictví

Koordinátorka projektů Slezské diakonie a koordinátorka tuzemského dobrovolnictví ve Slezské diakonii (metodik), koordinátorka dobrovolníků v sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi a rané péči, poradce pro dobrovolnictví, 11 let v oblasti práce s dobrovolníky v sociálních službách.

*„Dobrovolníci jsou obyčejní lidé, kteří dělají obyčejné věci ale s neobyčejně úžasným efektem. Dokáží vzbudit úsměv člověka jen svým bytostným zájem o druhého a pozorností, kterou věnují. Je mi ctí s nimi spolupracovat.“*

## Ing. Dagmar Hoferková

Odborný poradce dobrovolnictví

Vedoucí a spoluzakladatelka Dobrovolnického centra ADRA Ostrava, metodik dobrovolnických center ADRA ČR, vedoucí ostravského Komunitního intervenčního psychosociálního týmu ADRA, člen Panelu humanitárních organizací MSK, Patronka Evropského roku dobrovolnictví 2011 v ČR.

*„Dobrovolník je člověk, který daruje jednu z nejcennějších hodnot, kterou v životě dostal, a tou je jeho čas. Nesmírně si vážím a jsem vděčná za každého člověka, který je ochoten nezištně pomáhat.“*

## Bc. Lukáš Křupala

Odborný poradce dobrovolnictví

Sociální pracovník - manažer kvality sociálních služeb Čtyřlístku - centra pro osoby se zdravotním postižením Ostrava, příspěvková organizace. V současné době student Právnické fakulty Masarykovy univerzity v Brně.

## Lukáš Horký

Autor fotografií použitých v metodice.